



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN PARA
MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA UNIDAD
EDUCATIVA EXPERIMENTAL COMPENSATORIA A DISTANCIA
MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS, DE LA
CIUDAD DE PUYO.

AUTORA:

CELIA ESTRELLA NURINKIAS CHUINT

PUYO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta: Celia Estrella Nurinkias Chuint, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias
DIRECTORA DEL TRIBUNAL

Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **CELIA ESTRELLA NURINKIAS CHUINT**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 20 Enero del 2016

Celia Estrella Nurinkias Chuint
C.I. 160038735-9

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación dedicado a mis padres, pilares fundamentales en mi vida y a mi hijo Keenku en especial, que Dios me ha dado para que sean mi soporte en los buenos y malos momentos y a su vez me llenan de alegría, fortaleza e inspiración para la consecución de mis metas personales y profesionales.

AGRADECIMIENTO

Este agradecimiento va dirigido primeramente a Dios, por ser el autor de este sueño tan anhelado de mi vida el culminar mi carrera profesional, por darme valor, fuerza sabiduría y constancia.

A la vez agradezco a mis padres, quienes me apoyan incondicionalmente para lograr concluir mis estudios, ejemplo de optimismo e incentivación a seguir adelante, a mi hijo Keenku que en mis triunfos y mis derrotas que día a día es mi fuente de inspiración y motivación que fue para emprender una larga trayectoria de estudio para ser de mí una profesional.

A los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me impartieron sus conocimientos y a mis tutores de tesis que tuvieron paciencia y estima.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	x
Índice de gráficos	x
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I : EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	3
1.1.1 Formulación del problema.	4
1.1.2 Delimitación del problema.	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO	7
2.2.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Reingeniería Administrativa.....	9
2.2.2 Técnicas de Archivos	10
2.2.3 Sistemas de Clasificación	11

2.2.3.1	Cronológicos.....	12
2.2.3.2	Alfabético.....	12
2.2.3.3	Geográfico.....	13
2.2.3.4	Asunto.....	13
2.2.3.5	Numérico.....	14
2.2.4	Etapas del Archivo.....	14
2.2.5	Valor del Documento	15
2.2.6	Implementación de sistemas.....	16
2.2.7	Sistemas de Organización.....	17
2.2.8	La organización documental.....	18
2.2.9	Empresa.....	19
2.2.10	Archivo.....	19
2.2.10.1	Historia de archivos	19
2.2.10.2	Organización de los documentos	22
2.2.10.3	Clasificación de los archivos.....	22
2.3	IDEA A DEFENDER	24
2.4	VARIABLES	24
2.4.1	Variable Independiente.....	24
2.4.1	Variable dependiente	24
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		26
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
3.2.1	Diseño de la Investigación	27
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	27
3.3.1	Métodos	27
3.3.2	Técnicas de Investigación	28
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	29

3.4.1	Población.....	29
3.4.2	Muestra.....	29
3.5	RESULTADOS	31
3.5.1	Análisis de la entrevista realizada:.....	31
3.5.2	Análisis de la Encuesta realizada.....	32
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	39
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		41
4.1	TÍTULO.....	41
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	41
4.2.1	Procedimientos de la propuesta.....	41
4.2.1.1	Antecedentes de la propuesta	41
4.2.1.2	Justificación	42
4.2.2	Objetivos de la propuesta.....	43
4.2.2.1	Objetivo General	43
4.2.2.2	Objetivos Específicos	43
4.2.3	Fundamentación de la propuesta.....	43
4.2.4	Base legal de la institución	44
4.2.5	Misión.....	45
4.2.6	Visión.....	45
4.2.7	Organigrama funcional estructural	48
4.2.8	Descripción de las funciones del organigrama.....	52
4.2.9	Objetivos de la unidad educativa	55
4.2.10	Modelos institucionales de la unidad Educativa.....	56
4.3	PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	57
4.3.1	Realidad problemática.....	57
4.3.2	Fundamentación de la propuesta.....	58
4.3.3	Ubicación de la institución	59

4.4	SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA.....	60
4.5	IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	61
4.5.1	Diagrama de flujo	61
4.5.2	Objetivos de la implementación del sistema de archivos	66
4.5.3	Importancia de los documentos para el archivo.....	66
4.5.4	Equipos y elementos del archivo	67
4.5.5	Implementación de lineamientos para la organización y archivos de documentos.	68
4.6	MÉTODOS DE ARCHIVOS	71
5.6.1	Método Alfabético	71
5.6.2	Metodo Numérico	73
5.6.3	Método por asunto	74
5.6.4	Método Cronológico.....	755
5.6.5	Método Geográfico.....	76
5.6.6	Indicadores de mejora en el servicio de atención al cliente.	77
	CONCLUSIONES	83
	RECOMENDACIONES	83
	BIBLIOGRAFÍA.....	85
	ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Operacionalización de variables.....	25
Cuadro N° 2: Composición de la población	29
Cuadro N° 3: Tabulación de los resultados de la encuesta aplicada.....	33
Cuadro N° 4: Tabulación de los resultados de la encuesta aplicada.....	34
Cuadro N° 5: Tabulación de los resultados de la encuesta aplicada.....	35
Cuadro N° 6: Tabulación de los resultados de la encuesta aplicada.....	36
Cuadro N° 7: Tabulación de los resultados de la encuesta aplicada.....	37
Cuadro N° 8: Tabulación de los resultados de la encuesta aplicada.....	38
Cuadro N° 9: Simbología utilizados en un diagrama de flujo	63
Cuadro N° 10: Flujo grama de procesos del ingreso y salida de docuemntos en la actualidad	64
Cuadro N° 11: Flujo grama de procesos del ingreso y salida de la documentación....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 : Representación porcentual de la tabulación de las encuesta de la pregunta N° 1.....	33
Gráfico N° 2: Representación porcentual de la tabulación de las encuesta de la pregunta N° 2.....	34
Gráfico N° 3: Representación porcentual de la tabulación de las encuesta de la pregunta N° 3.....	35
Gráfico N° 4: Representación porcentual de la tabulación de las encuesta de la pregunta N° 4.....	36
Gráfico N° 5: Representación porcentual de la tabulación de las encuesta de la pregunta N° 5.....	37
Gráfico N° 6: Representación porcentual de la tabulación de las encuesta de la pregunta N° 6.....	38
Gráfico N° 7: Ubicación de la Institución Educativa	59
Gráfico N° 8: Equipos para el archivo de la documentación.....	68
Gráfico N° 9: Método alfabético para la organización del archivo	72

Gráfico N° 10: Expedientes en un orden alfabético e inversión de nombres y ordenamiento de las mismas	72
Gráfico N° 11: Expedientes en un orden numérico	73
Gráfico N° 12: Registro y catalogación	74
Gráfico N° 13: Archivo de orden de asunto	75
Gráfico N° 14: Archivo en orden cronológico.....	76
Gráfico N° 15 Archivo en orden cronológico por promociones.....	76
Gráfico N° 16 Registro de ingreso y salida de correspondencia	77

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente trabajo de titulación es: “Organización y Archivo de documentación para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo”, para el sostenimiento organizacional y satisfacción de los clientes internos y externos.

Con la investigación se busca plantear una propuesta que apunte a mejorar la organización y archivo de la documentación en el departamento de secretaria, en donde se genere de manera eficaz y verídica la información para mejorar la atención al cliente, dando así una buen imagen institucional, a su vez proporcionando un servicio oportuno con calidad y calidez en beneficio de la colectividad.

Este trabajo permitirá tramitar y emplear los métodos, técnicas, herramientas con mayor efectividad, así como también mejorar las habilidades de manejar los documentos que se generen en la Institución de acorde al requerimiento, así como también deberán llevar un plan de capacitación el personal.

Se recomienda al Consejo Directivo la ampliación y readecuación del espacio físico del Departamento de Secretaria ya que el departamento cuenta con considerable documentación de archivo lo cual constituye un patrimonio de la institución.

Como también las condiciones necesarias para la implementación de la propuesta ya que traerá beneficios a la institución lo que sin lugar a duda mejorara en la atención al cliente y a la satisfacción de los mismos.

Palabras claves: Archivo, organización, documentación, Unidad Educativa

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias
DIRECTORA DEL TRIBUNAL

SUMMARY

Titling this work aims to: “Organization and documentation file to improve the customer service at the Unidad Educativa Experimental compensatory distance Monsignor Alberto Zambrano Palacios, Puyo city”, for the organizational support and internal and external customer satisfaction.

The research seeks to raise a proposal that aims to improve the Organization and the documentation file in the Departament of Secretariat, where is generated in an effective and reliable information to improve customer service, thus giving a good corporate image, at the same time providing a timely service with quality and warmth for the community.

This work will allow processing and using methods, techniques and tools more effectively, as well as also improve skills to manage documents that are generated in the institution according to the requirement, as well as they must also bear a training plan staff.

He is recommended to the Steering Council enlargement and readjustment of the footprint of the Secretariat Department since the Department has considerable documentation of file which is a heritage of the institution.

As also any coordination necessary for the implementation of the proposal since it will bring benefits to the institution what undoubtedly will improve care and to the satisfaction of the customer.

INTRODUCCIÓN

La Educación a Distancia en el Ecuador nace de la mano de las instituciones religiosas, como una alternativa para la enseñanza aprendizaje de los adultos y ante la necesidad de alfabetizar a las clases sociales rurales y suburbanas marginadas que no sabían leer ni escribir. Poco a poco, las Instituciones religiosas van incursionando en programas formales de educación primaria completa y compensatoria, para que los adultos que no tuvieron la oportunidad de estudiar en su debido tiempo, pudieran culminar la primaria. Posteriormente, la Educación a Distancia va sistematizándose y se concreta en el ciclo básico, bachillerato y nivel universitario.

La Unidad Educativa Experimental Compensatoria a distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, fue creada el 10 de julio de 1992, desde entonces ha demostrado un crecimiento considerable en sus actividades, diligencias y tareas han aumentado en cantidad y complejidad, y estas no han quedado registradas en una documentación en que certifique que haya sido recibida o enviada por cual es un poco complejo buscarla aunque este archivada.

Con el transcurso de los años se fue creando extensiones por el gran porcentaje de estudiantado, ya formado como unidad educativa los documentos también fueron llevando gran demanda donde se fueron generando deficiencias en la gestión documental, específicamente en el departamento de secretaria, creando inconvenientes a la persona que labora sin poder ofrecer una buena atención al cliente, con la visualización de esta realidad muchos funcionarios y clientes determinan la problemática y no escatiman esfuerzos en buscar soluciones adecuadas en mejorar la organización y archivo de documentación donde garantice el flujo y fácil acceso a informaciones relevantes no solo para la institución sino para el público en general.

En base a lo mencionado, se propone la “Organización y Archivo de documentación para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo”, el cual se proporcionará como respuesta viable a inquietudes e información en una atención oportuna satisfaciendo la necesidad del cliente en donde el eje principal es el departamento de Secretaria.

En síntesis el trabajo investigativo contiene: En el primer capítulo el Planteamiento, Formulación, Justificación y delimitación del Problema el cual es objeto de estudio en la presente investigación; el objetivo general y específicos que se pretenden alcanzar, la fundamentación científica está basada en las dos variables de estudio las cuales son:

Implementar la organización y archivo de documentación como variable independiente, servicio rápido y oportuno como variable dependiente.

El segundo capítulo tenemos una breve historia respecto al sistema de archivo, su evolución y su trascendencia, también en este capítulo realizamos la fundamentación teórica.

El tercer capítulo trata acerca del Marco Metodológico mediante el cual se determina la Modalidad de la Investigación, Tipo de Investigación, Población y Muestra, Métodos Técnicas e Instrumentos utilizados a lo largo del desarrollo de la presente investigación, los resultados de las encuestas realizadas, cuyo análisis respectivo ha permitido la verificación de la idea a defender de la investigación.

En el cuarto capítulo se determina la fundamentación de la propuesta, justificación, objetivos de la propuesta e implementación de la misma.

Y para finalizar se realizó las conclusiones y recomendaciones que deben ser tomadas en cuenta para mejorar la gestión documental mediante un sistema de archivo adecuado.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Dentro de los diferentes campos institucionales sean estas públicas, el Archivo Nacional de Ecuador custodia y administra un valioso conjunto documental desde 1538 hasta 1980, correspondiente a la época colonial, gran colombiana, independentista y republicana, de las épocas antiguas se desconocen los archivos únicamente se conoce de los comentarios verídicos de los curas, misioneros entre otros.

En los registros existentes en el departamento de Secretaría, la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, en el momento actual, se observa que existen varias falencias en la organización y archivo de los documentos, la falta de organización de documentos concernientes a carpetas de los estudiantes, cursos, extensiones, promociones, documentos administrativos entre otros, repercute en la ubicación de los expedientes y documentos existentes. En el caso de un reemplazo de talento humano en secretaria, dificultaría ofrecer una información eficaz y verídica al cliente interno como externo en cualquier exigencia que sea necesario.

En los actuales momentos, los archivos de gestión del departamento de Secretaría de la Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios se observa falencias en todo el proceso de archivos en organización y clasificación. Paralelo a esta situación se puede evidenciar también la falta de talento humano el cual no abastece el cumplimiento de las expectativas de los clientes internos como externos, con respecto a todo los documentos de los estudiantes, reportes de calificaciones, promociones, entre otros, el inadecuado sistema de archivo repercute al fácil acceso a la información y ubicación de los mismos retrasando los trámites llevados a cabo dentro de la institución.

Los problemas que se observa en la organización y archivos de la unidad educativa dentro del departamento de secretaria y su relación directa con los diferentes asuntos, tramites, clasificación, organización de documentación, se podría atribuir a una inadecuada planificación, administración, dirección y control de los mismos lo que infiere en la confusión y la demora lo que no permite brindar un servicio oportuno de acorde a la necesidad del cliente interno como externo de igual forma una buena toma

de decisiones en beneficio del departamento de secretaría, todo esto nos permite teorizar que no cuentan con lineamientos que normen una adecuada administración de documentos en la Institución así como también cabe recalcar que la administración de gestión documental acapara un solo talento humano y no abastece a la atención al cliente.

Esta institución educativa cuenta con 1280 estudiantes desde 2 año de Educación Básica hasta tercer de Bachillerato entre las jornadas matutinas y vespertinas , 42 docentes, personal administrativo 6 , personas particulares y padres de familia, todo esto conlleva a la acumulación de los documentos teniendo en cuenta que en las temporadas de matrículas , entrega de calificaciones, cambios de extensiones, pases, grados entre otros, se acumulan documentación con información relevante y al no estar correctamente archivados haciendo casi imposible un adecuado flujo de información, razón por lo cual será necesario buscar la forma idónea de un correcto archivo de toda la documentación e información.

1.1.1 Formulación del problema.

¿La implementación de las técnicas de organización y archivo de documentación en el departamento de secretaría, de la unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo, ayudará a brindar una mejor atención al cliente interno como externo?

1.1.2 Delimitación del problema.

La presente investigación de la organización y archivos de documentos de la Unidad de la Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios de la ciudad de Puyo, dispondremos con los datos correspondientes de acuerdo al siguiente detalle:

Campo: Administración

Área: Secretaría de la Unidad Educativa

Aspecto: Organización y archivo de documentación

Delimitación especial: Cantón y Provincia de Pastaza, Barrio Cumandá – Av. González Suárez junto al paso lateral Vía Ambato-Puyo-Tena.

Delimitación temporal: período a investigarse 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación será en beneficio al cliente interno como externo, siendo estos personal administrativo, docentes, estudiantes, padres de familia, público en general ya que tienen vinculación a este establecimiento educativo en la que viene de dicando a la Educación a distancia primaria y secundaria en donde lleva una atención a la comunidad alrededor de 24 años en la provincia de Pastaza, en la educación y de una u otra manera puedan obtener información verídica, oportuna de quienes requieran de un documento de diverso motivo, circunstancias, entre otros. Los archivos poseen gran importancia en lo legal y administrativo, motivo por el cual la aplicación de las técnicas archivísticas y documental organizado, debido a la gran importancia que posee la documentación generada en esta prestigiosa institución educativa y de esta manera mejorar las actividades administrativas.

Con la investigación mantenida llenará las expectativas de dar un mejor servicio a la institución y de quienes lo requieran por lo tanto se considera viable este proyecto contando con el apoyo de la Institución y la disponibilidad de los recursos humanos, financieros, materiales y mi predisposición para que se dé la totalidad de la investigación y llegar a dar las posibles soluciones de los problemas encontrados.

Una vez obtenidos los archivos clasificados y organizados de manera adecuada se podrá conseguir acceso inmediato y factible a la documentación. Al establecer lineamientos en la organización de los archivos de la institución educativa, permitirá a la documentación producida se organice y conserve de mejor manera y la búsqueda sea más rápida y eficaz.

El presente trabajo cuenta con el visto bueno de la Unidad de la Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios de la ciudad de Puyo quienes facilitaron la información necesaria para continuar con esta investigación.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Establecer lineamientos para la organización y archivos de documentos, en el departamento de secretaría de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios a fin de lograr el mejorar la atención al cliente interno como externo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Efectuar un diagnóstico de la situación actual de los documentos que se viene llevando en el departamento de secretaría con la finalidad de brindar un servicio oportuno y eficiente.
- Determinar los requerimientos de los clientes internos y externos para satisfacer las necesidades de los mismos.
- Desarrollar los métodos y técnicas adecuadas para la organización y archivo de documentos para una rápida atención al cliente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO

2.2.1 Antecedentes Históricos

La Educación a Distancia en el Ecuador nace de la mano de las instituciones religiosas, como una alternativa para la enseñanza aprendizaje de los adultos y ante la necesidad de alfabetizar a las clases sociales rurales y suburbanas marginadas que no sabían leer ni escribir. Poco a poco, las Instituciones religiosas van incursionando en programas formales de educación primaria completa y compensatoria, para que los adultos que no tuvieron la oportunidad de estudiar en su debido tiempo, pudieran culminar la primaria. Posteriormente, la Educación a Distancia va sistematizándose y se concreta en el ciclo básico, bachillerato y nivel universitario.

Entre las instituciones que iniciaron la aventura de educar a distancia en el nivel primario y medio encontramos: Escuelas Radiofónicas Populares del Ecuador (ERPE, 1962), Sistema Radiofónico de Educación Bicultural Shuar (SERBISH, 1972); Instituto Radiofónico Fe y Alegría (IRFEYAL, 1974) y Centro Regional de Comunicación Educativa para la Región Amazónica (CRECERA, 1986) que, a partir de 1992, pasa a formar parte del Sistema Nacional de Educación del Ecuador, “Monseñor Leónidas Proaño” (SINEDE); y en el nivel universitario, en 1976 la Universidad Técnica Particular de Loja inició la educación a distancia. El comienzo de Educación a Distancia en los distintos niveles se dio en las fechas siguientes:

- a)** Alfabetización de adultos y Educación Compensatoria (programas que complementan la primaria) empiezan en 1962.
- b)** Educación Formal: en los niveles de Primaria, Ciclo Básico y Bachillerato en 1972.
- c)** Educación Universitaria comienza en 1976.

Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia “Mons. Alberto Zambrano Palacios”, nace por la necesidad imperiosa, atender a la población adulta y joven que, por diversas circunstancias no han podido ingresar, continuar o concluir sus estudios básicos y de bachillerato en los establecimientos de educación regular. El sistema surge

de iniciativas privadas y religiosas, con el fin de ofrecer educación integral y evangelizadora.

De esta manera la educación se torna accesible a amplios sectores de la población que no pueden someterse a condiciones rígidas del tiempo y espacio, organizando el proceso de auto aprendizaje donde y cuando su trabajo o sus responsabilidades se lo permitan.

En la Unidad educativa “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” ha demostrado un crecimiento considerable en sus actividades. Las diligencias y tareas han aumentado en cantidad y complejidad, y estas no han quedado registradas en una documentación que certifique que haya sido recibida o enviada por cual es un poco complejo ubicarla de manera oportuna.

La recepción, clasificación, organización, conservación y recuperación de documentos son actividades que merecen atención especial por parte de los responsables que archivan estos documentos ya que de ellos depende la toma de decisiones; de ahí que el archivo y la actividad archivística representan una de las tareas más delicadas de las entidades de cualquier índole.

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, conjuntamente con las destrezas y conocimientos que nos permitirán desarrollar el trabajo de la manera oportuna.

Además en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. Se tomó en consideración que nadie ha tenido en cuenta un análisis respetivo de los documentos de esa unidad educativa, únicamente se ha venido llevando de acuerdo al trabajo de casa secretaria así como también podemos manifestar que una sola persona no abastece la atención al usuario, organización de archivos por tal razón estos se van acumulando para s posterior clasificación y archivo.

Bibliografía tomada de la unidad educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios autoría del Dr. Néstor Arcos actual rector de la Unidad Educativa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Reingeniería Administrativa

Según el autor (Cruz Mundet J. R., 1994), señala que es un método el cual nos permite rediseñar los procesos principales de la institución, para lograr mejorar los sistemas de registro tales como: calidad, eficacia, eficiencia, veracidad en la información y principalmente el servicio de atención.

Según el autor (Chiavenato, 2009) La planeación estratégica es una herramienta fundamental para el desarrollo y ejecución de proyectos, es un proceso sistemático, que da sentido de dirección y continuidad a las actividades diarias de una organización, permitiéndole visualizar el futuro e identificando los recursos, principios y valores requeridos para transitar desde el presente hacia el futuro, siguiendo para ello una serie de pasos y estrategias que puedan definir los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

Según autor (Cruz Mundet J. , 2011) Los primeros archivos aparecen con los primeros Imperios. Eran una herramienta de control de la población y de la riqueza. El estudio de los archivos y su documentación es tan antiguo como la organización social de la humanidad. Sus orígenes podrían remontarse a la aparición de la escritura.

Desde las monarquías surgidas en el Asia Anterior hasta el Bajo Imperio Romano, pasando por las civilizaciones egipcias y griega, se tiene constancia de la existencia de archivos y de fondos organizados.

Los primeros documentos son: documentación legal (leyes), documentación de control de las personas (padrones), documentación de hacienda (censos, catastros, títulos de propiedad). También hay mucha documentación militar (registros de soldados, quintas) y mucha documentación privada.

Según la (Secretaria nacional de la Administracion Publica, 2014), En la actualidad nuestro gobierno ha implementado la gestión documental SGDQ.- Sistema de gestión documental Quipux, la cual son sistemas de información para gestión documental se han convertido en herramientas básicas para soportar el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se envían y reciben en una

organización. Estos sistemas facilitan la gestión de un archivo digital con las siguientes ventajas:

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de las pérdidas por incendios, robos, inundaciones.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico
- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil
- Consulta simultánea de varios lectores.
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico.
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital.
- Minimización de tiempos de distribución y consulta.
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos.
- Disminución de impresión de documentos.
- Apoyo a la conservación del ambiente.

Ya en nuestro país hoy en día la mayoría de las instituciones públicas los utilizamos este medio de gestión documental.

2.2.2 Técnicas de Archivos

Las técnicas nos permite conocer y manejar principios, métodos y procedimientos de administración documentaria, tendientes a organizar un sistema moderno de archivo.

Estas técnicas facilitan planificar, organizar, ejecutar y evaluar la recepción y manejo de la información, así como asistir a la dirección o gerencia de acuerdo a las normas de seguridad integral, demostrando asertividad, pro actividad, ética profesional y actitud de cambio en las organizaciones.

Las técnicas de archivos son herramientas que utilizan los archivistas para realizar todos aquellos procesos necesarios para la correcta organización de los archivos de una institución o de personas. Entre estas técnicas de archivos tenemos: la clasificación, ordenación, descripción, selección, expurgo, traslado y transferencia.

“Las técnicas para el archivo son herramientas que los archivólogos utilizan para realizar todos aquellos procesos necesarios para la correcta organización de los archivos de una institución o de personas. Entre estas técnicas de archivos tenemos: la

clasificación, ordenación, descripción, selección, expurgo, traslado y transferencia”. (Cruz Mundet J. , 2011).

2.2.3 Sistemas de Clasificación

En una empresa, institución pública, privada, los archivos se clasifican según la información y la frecuencia con la que se consultan los documentos. Así, existen archivos, semiactivos e inactivos.

Los archivos activos representan un material de información indispensable en la actividad diaria de una empresa ya que su consulta es constante.

Para los archivos semiactivos se establece un tiempo prudente, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para la conservación de documentos; esto es con la finalidad de dejar espacio a otros documentos ya que de lo contrario, el de las gavetas sería insuficiente.

En los archivos inactivos se guardan los documentos que son consultados ocasionalmente. Por ejemplo, los datos de establecimiento de la empresa nóminas, estados contables, etc. Todos estos documentos nunca deben ser destruidos.

Dentro de un sistema de archivo, todo documento lleva una continuidad: se clasifica, registra y archiva.

- **Clasificar:** Es reunir todos los documentos de una misma clase o de un mismo asunto.
- **Registrar:** Es anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.
- **Archivar:** Es guardar ordenadamente en el archivo los documentos previamente clasificados, registrados y colocados en carpetas.

(Heredia Herrera, 1991) Este autor señala que los sistemas de clasificación de archivo más usuales son: el Alfabético. Cronológico, geográfico, asuntos, numérico.

2.2.3.1 Cronológicos.

La fecha de los documentos es empleado por este método, siguiendo los tres componentes de la misma de mayor a menor: el año, el mes y el día.

Mediante este sistema podemos clasificar los documentos en función de la fecha (emisión, expedición), ubicando éstos en orden cronológico. Este puede ser el caso de las facturas a clientes o proveedores, que suelen archivarse en carpetas por años y de forma cronológica. Como inconveniente, este sistema obliga a conocer la fecha del documento para su localización.

Se entiende por cronología a la ciencia o sistema que permite organizar de manera ordenada y sucesiva los hechos históricos de acuerdo a como estos hayan ido sucediéndose. La cronología (del griego *chronos* ‘tiempo’ y *logos* ‘estudio’) no es más que el estudio del tiempo según este pasa y es por esto que la cronología se vuelve de especial importancia para otras ciencias como la historia que recurren al ordenamiento de datos y fechas de manera permanente. (Galan Sempere, 2012)

Este sistema de archivo de documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o meses como anteriormente se manifestó, se emplea para información de carácter financiero o económico o en el relacionado con convencimiento: facturas, letras de cambio, etc.

2.2.3.2 Alfabético

El uso de este sistema es el más frecuente y fácil de entender; se puede llevar a cabo sin dificultad. Como su nombre lo indica es ordenar alfabéticamente los nombres.

1. Colocaremos el apellido paterno, materno y el nombre o inicial del mismo:

Alma Jacobo Fuentes sería Jacobo Fuentes, Alma

2. En apellidos compuestos, éstos se tomarán como una sola palabra:

Cristina A. de la Torre sería De la Torre, Gabriela

3. Cuando nos encontremos personas con igual apellido, el orden alfabético nos lo dará el primer nombre:

Manuel Matute Farfán seria Matute Farfán, Manuel

4. En los apellidos y nombres iguales, el orden alfabético se determinará por el Apellido materno o, en su caso, los nombres.

Manuel Agustín Matute Farfán seria Matute Farfán, Manuel Agustín

Manuel Agustín Matute Torres seria Matute Torres, Manuel Agustín

5. En el caso de que la mujer lleve el apellido de casada:

Carla Rodríguez de Gutiérrez seria Gutiérrez, Carla Rodríguez de

6. Cuando las personas tienen título o grado, éste se colocará al final del nombre:

Doctor Patricio Campos Orellana seria Campos Orellana, Patricio Dr.

2.2.3.3 Geográfico

Según autor (Gonzalez Lemus , s/f), señala que en este sistema la clasificación es muy sencilla ya que se realiza con base en un ordenamiento alfabético de regiones, territorios, estados, provincias, etc.

- Disminuye la posibilidad de errores
- Facilita la localización de documentos.
- Método sencillo
- La documentación queda clasificada por grupos fácilmente identificables, de acuerdo con la población, provincia y comunidad.
- No necesita ni índices ni fichas complementarias.
- Es muy útil para las empresas que disponen de una organización geográfica o por zonas.

2.2.3.4 Asunto

Este sistema de clasificación de los documentos se hace por su contenido, es decir, por el asunto de que se trate. Se emplean guías divisionarias principalmente para los asuntos que, como tales, se consideren como una división en conjunto.(Gonzalez Lemus , s/f)

2.2.3.5 Numérico

Para archivos de correspondencia y tarjetas se utiliza el sistema numérico y es muy utilizado por las diferentes entidades por su alto grado de confidencialidad y fácil expansión.

Los componentes del sistema numérico se componen por cuatro partes básicas:

- Al archivo principal
- El archivo misceláneo alfanumérico
- El tarjetero índice
- El registro de números asignados

El en archivo principal solo se mantiene las carpetas individuales de los corresponsales de los archivos.

El archivo misceláneo alfabético se conservan todos los documentos de los corresponsales pasivos hasta q se conviertan en activos, se transforman o se dispongan de ellos.(Heredia Herrera, 1991)

2.2.4 Etapas del Archivo

El fondo documental de los archivos de una institución debe pasar a lo largo del tiempo por distintas etapas las cuales, van a permitir que los documentos atraviesen todas las fases o procesos necesarios para que culmine adecuadamente su fase de tramitación o de vida, para que luego pueda decidirse cuál será la ubicación o destino del documento, a continuación les presentamos las etapas del archivo:

- a) **Archivo de gestión:** bajo el control de la administración, también es conocido como archivo de oficina, debe permanecer en esta fase durante cinco años.
- b) **Archivo administrativo:** es una organización administrativa de gran volumen y complejidad, tan pronto como las oficinas dejan de utilizarlo llegan a este archivo.
- c) **Archivo intermedio:** la documentación ha perdido prácticamente toda la utilidad que había tenido, durante otros quince años se valora, selecciona y se expurga.
- d) **Archivo histórico:** la documentación se conserva indefinidamente, debe poder ser transmitido a las futuras generaciones.

A partir de este momento, seleccionada por su valor informativo, histórico y cultural, se conserva a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las

generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad. La documentación que lograr llegar a esta etapa se considera de mayor importancia cultural, social, política y económica, ya que la misma abarcara innumerables aportes a la humanidad, en donde gracias a estos documentos se podrá conservar la memoria histórica de los países o porque no del mundo, ya que al pasar de los años muchas culturas han plasmado información en los papeles, los cuales han sido resguardados en los archivos históricos de las naciones para que el mundo con el pasar del tiempo pueda conocer su pasado.(Heredia Herrera, 1991)

2.2.5 Valor del Documento

Se pretende instaurar el valor en función de la finalización de la tramitación o de la vigencia administrativa. El valor del documento proporciona la utilidad que los documentos tienen como antecedente administrativo para el que gestiona. Cuando la tramitación administrativa aún no ha concluido, el valor del documento es evidente. El documento se consulta con frecuencia para que sirva de soporte en la gestión administrativa. Cuando la tramitación ha finalizado, los documentos mantienen su vigencia administrativa durante un tiempo y, habiéndola perdido o no, pueden ser consultados con frecuencia. Todo documento tiene su vida útil, transcurriendo por etapas cuyo desarrollo está en función de esa cualidad del documento de archivo como testimonio de una actividad y de la utilidad que como tal tiene para el gestionaste. Todo documento posee un valor que nace con el documento mismo y es la razón, el objeto, la finalidad por la que fue producido. Podemos distinguir tres valores esenciales en el documento, los llamados valor administrativo, valor legal, valor histórico, valor fiscal.

a) **Valor legal.**-Se consideran documentos con valor legal los que se reciban y/o conservan en el ejercicio de derechos u obligaciones regulados por el Derecho relativo a la materia de que se trate o que sirvan de testimonio ante la Ley. Los expedientes con documentos originales de carácter jurídico o legal serán conservados generalmente en las áreas que los generen. El expediente que haya sido desahogado o la documentación que contiene haya concluido su vigencia, se conservará por un máximo de 5 años en el archivo de concentración de la dependencia.

b) **Valor fiscal o contable.**- Es el conjunto de documentos con información consistente en libros de contabilidad, registros contables, documentos contabilizados o

de afectación contable, comprobatorios y justificatorios del ingreso y gasto público y, así como todos aquellos autorizados por la Secretaría de Finanzas y Planeación o presupuestos públicos del estado. El tiempo mínimo de guarda de los documentos contables será de 5 años, pudiendo conservarse en archivo de trámite (activo) 2 años y los restantes 3 años en el archivo de concentración. Las cuentas por liquidar sin analizar en su totalidad se conservarán por 10 años en los archivos de trámite de las áreas que las genera.

c) **Valor administrativo.-** Son aquellos elaborados, recibidos y conservados por cada área en función de la organización, procedimientos, actividades o acciones derivadas de las atribuciones delegadas a la misma en particular y en la dependencia en general por disposición legal, como también constituyen para la toma de decisiones en el ejercicio de la misma. Para la conservación de expedientes con valor administrativo, se ha establecido un periodo máximo de 7 años en total (activo y semiactivo) a partir de la apertura del expediente, para la conservación de expedientes de 2 ó 3 años en el archivo de trámite y el resto en el archivo de concentración. Para la optimización de espacios en oficinas es recomendable que los expedientes con valor administrativo no se conserven por más de 5 años en los archivos de trámite y que éstos sean periódicamente transferidos al archivo de concentración.

d) **Valor histórico.-** La documentación con valor histórico debe ser rescatada, organizada y conservada en un archivo histórico desde el momento en que ya no tiene utilidad institucional y su aportación es fundamental para la memoria de la administración pública estatal. Corresponde al Sujeto Obligado a través del Departamento de Recursos Materiales, rescatar y custodiar documentos con valor.(Manzano, 2010)

2.2.6 Implementación de sistemas

Una implementación es la instalación de una aplicación informática realización la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política. (Distíngase siempre el término implementación de implantación, puesto que una implantación se realiza de forma impuesta u obligatoria al usuario sin importar su opinión; en cambio en la implementación se involucra al usuario en el desarrollo de lo que se está realizando). (Pascua, 2006).

2.2.7 Sistemas de Organización

Según autor (Arévalo Jordán, 2003), el sistema de organización es la tarea por la cual se determina el destino de los documentos a partir de su valor, es decir, los plazos de tiempo límites para su conservación o destrucción y la modalidad empleada al efecto. Entre los documentos que van a ser conservados indefinidamente y en su totalidad, y los documentos desprovistos de interés, por consiguiente destinados a la destrucción, existe una amplia zona de conservación parcial, es decir a seleccionar según el siguiente detalle:

a. Sistema de traslado

Los traslados y las transferencias son acciones muy parecidas, ya que las mismas incluyen el movimiento de los expedientes de un lugar a otro regulares se formalizan a través del impreso de relación de remisión o transferencia y según el calendario anual de transferencias considerando que los objetivos de su trámite o si se cumplió su plazo precaucional.

La documentación deberá remitirse en cajas archivadoras tipo archivo definitivo tamaño folio prolongado. De igual forma, se procederá con los libros de archivo (ej.: Libro Registro de Entrada de Documentos).

Las cajas no deberán estar excesivamente llenas o vacías, pues es una forma de dañar fácilmente a la documentación.

La documentación deberá remitirse desprovista de grapas, clips, gomas, carpetas suspendidas, etc., que son elementos perjudiciales para la correcta conservación de la documentación en papel.

Los expedientes deben individualizarse en carpetillas de cartón. En caso de hojas sueltas, que no formen expedientes, pero referidos al mismo asunto o período cronológico, conviene agruparlos también en carpetillas.

La documentación debe ser original o copia única, eliminándose en las oficinas los duplicados y documentación de apoyo informativo, no generada por la oficina y que no forma parte del expediente en sí (p. ej.: copias de BOE, listas de proveedores, folletos comerciales, etc.). Asimismo, debe remitirse en perfecto estado, ordenada (alfabética, cronológica, numérica...), paginada o foliada a lápiz en el margen inferior izquierdo.

No se remitirá al Archivo documentación suelta, expedientes incompletos o expedientes cuyo trámite administrativo no haya finalizado, ni se aceptarán denominaciones de series tipo varios, documentación general, miscelánea, etc.

Los soportes informáticos, si acompañan a documentación en papel, se enviarán en las mencionadas cajas de archivo normalizadas. Si son documentos informáticos que no acompañan o complementan a otros (disquetes, cintas magnéticas, Cd-Rom, etc.), se remitirán preferentemente en sus cajas originales debidamente etiquetadas.

b. Sistema de eliminación

En este proceso, es donde los documentos son destruidos, después de haber cumplido con su fase de duración o vigencia precaucional. Por lo general la eliminación de los documentos es responsabilidad directa del archivo intermedio, quienes son los que desarrollan los cuadros de expurgo.

Por lo general cuando se tratan de documentos muy importantes, se le deben realizar un estudio muy exhaustivo para ver si los mismos ya no son de utilidad para la institución, ya que algunos expedientes no pueden ser eliminados debido a la importancia del material. Por otro lado si se trata de documentos que ya han cumplido con su vigencia y los mismos son secretos, deberán ser quemados para evitar que alguna persona los pueda utilizar para su beneficio.

c. Sistema de conservación

En este proceso se determinan las condiciones más óptimas para el resguardo y almacenaje de los documentos, ya sean en depósitos o en oficinas. A continuación se presentan las siguientes: factores biológicos, microorganismos, insectos, roedores y otras amenazas, humedad relativa, temperatura y luz.

2.2.8 La organización documental

a) Clasificación

La clasificación es el establecimiento de agrupaciones documentales diferenciadas. Este proceso comienza con la determinación de la agrupación documental más grande y finaliza con la conformación de las pequeñas (series o subseries documentales con las unidades y tipos documentales que las conformen.) La clasificación no determina como

deben arreglarse los documentos al interior de cada una de las agrupaciones documentales, solo se limita a establecer las unidades y tipos documentales que pertenecen a cada división administrativa a sujeción y a cada serie.

b) Ordenamiento

La ordenación comienza donde termina la clasificación, es decir, se aplica a las series documentales.

La clasificación es el proceso mediante el cual se establecen las agrupaciones documentales, a partir de la aplicación del principio de procedencia y la ordenación es los procesos que establecen con claridad las relaciones entre los documentos de una serie.

2.2.9 Empresa

“Es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. El autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social”.(Chiavenato, 2009)

2.2.10 Archivo

”Archivo (1) conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas y privadas. (2) la institución cultural donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden los conjuntos orgánicos de documentos para la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. (3)el archivo también es el local donde se conservan y consultan los conjuntos orgánicos de documentos.”(Ruiz , 2001)

2.2.10.1 Historia de archivos

Según el autor (Galan Sempere, 2012), la historia en realidad no dice cuando, como o donde se inventó este sistema, que ha sido y es una necesidad en la historia de una empresa y también del hombre, nace con él y forma parte de su vida.

Los sistemas archivísticos de cualquier país tienen su razón de ser en la existencia de los archivos. El archivo como tal nace como una necesidad de la vida pública y privada de las sociedades porque serán la memoria y la garantía de derechos, obligaciones, y en definitiva, de las relaciones sociales.

Ya en la **antigua Mesopotamia**, mediados del IV milenio a.C. y en el **antiguo Egipto**, en unas civilizaciones que se basaban en la agricultura e irrigación, la necesidad de contabilizar las cosechas, de garantizar la propiedad de las parcelas, de saber cuándo le correspondía regar a cada uno sus parcelas, etc. la necesidad de regular la vida social requería la aparición de un instrumento tan importante como es la escritura. Y la escritura requería también un soporte, que al principio era la arcilla. Eran una especie de tablillas de arcilla donde unos escribas llevaban el registro de todo. Son las tablillas de escritura cuneiforme que casi siempre trataban asuntos económicos. Son los primeros documentos escritos donde aparecen relaciones sociales.

Con los **griegos** y los **romanos** la vida pública se fue haciendo más activa y complicada. En estas civilizaciones el archivo surge como una institución con vida propia y que tiene su propia identidad. El *archeion* griego y el *archivium* o *tabularium* romano fueron instituciones establecidas por la legislación de la época. También la importancia que se concedió a los archivos viene dada por la aparición de los archiveros, *areópagos* en Grecia y censores en Roma. Los archivos cobran importancia por su doble utilidad: administrativa y jurídica. Al mismo tiempo, la aparición del derecho como gran aportación del mundo romano, va a hacer que los documentos establezcan la validez o la prueba en cualquier tipo de relación humana. La caída del Imperio Romano supuso la decadencia del documento escrito, pues por el **influjo germánico** se imponía más el valor oral que el documento escrito. En caso de los Archivos reales como se trataban de Cortes itinerantes sus fondos siempre estaban expuestos a una dispersión que no beneficiaba la estabilidad de un archivo. Concretamente en el **Reino Visigodo** si sabemos que existe la figura del *thesaurus* que era el lugar donde se conservaba la documentación real, los códigos y los tratados reales.

El documento de Archivo va a tener su importancia durante la **Edad Media** por su sentido utilitario, por cuanto el documento servía para garantizar privilegios, inmunidades o derechos. Así van a ir apareciendo las primeras chancillerías reales, los

archivos nobiliarios y los archivos eclesiásticos, en una época en la que el poder estaba atomizado. También en la Edad Media comienzan a aparecer los primeros archivos municipales.

Con el **Renacimiento** surgieron las monarquías autoritarias y con ellas el concepto de Estado Moderno. La vida administrativa se hace más compleja y empiezan a aparecer nuevas instituciones y con ellas aparecen los Archivos del Estado. Con la aparición de los Austrias en España, en 1545, Carlos I decide crear un Archivo General para la administración del reino de Castilla. Ese archivo general se estableció en una antigua fortaleza ubicada en Simancas, donde luego su hijo Felipe II concentrará todos los documentos procedentes de las diferentes instituciones de la monarquía hispánica. Con el Renacimiento apareció también un invento trascendental, la imprenta, y con ella el uso de caracteres móviles para imprimir. Los documentos por ello van a proliferar. La imprenta va a multiplicar las copias de los documentos.

El siglo XVIII se caracteriza por la tendencia racionalista de la **Ilustración**, y ese sentido va marcando la idea de preservar los documentos para la historia. Fruto de ese pensamiento fue la idea de Carlos III de crear un nuevo archivo, el Archivo de Indias, creado con los fondos que se conservaban en Simancas sobre la administración de las Indias y establece ese archivo en Sevilla.

En el **siglo XIX** una serie de cambios conocidos bajo el nombre de revolución burguesa repercuten sobre la estructura político-administrativa. El Antiguo Régimen desaparece y con él muchas instituciones que son sustituidas por otras. Pero incluso en España, desde 1700 a 1715 la nueva dinastía borbónica disuelve el régimen polisdonial por un nuevo modelo centralista dividido en provincias. A partir de 1812-1833 aparece el régimen liberal que hace desaparecer las instituciones anteriores, se hace una nueva división provincial y aparecen los ministerios y las cortes. En 1836 tiene lugar el proceso desamortizador de Mendizábal que tuvo gran transcendencia, en el que los bienes de las distintas órdenes religiosas son declarados bienes nacionales y pasan a ser del Estado. En 1901 se estableció por reglamento todo el régimen de gobierno y funcionamiento de los archivos del Estado que dividía los archivos en generales, regionales y especiales.

2.2.10.2 Organización de los documentos

Según autor (Cruz Mundet J. R., 1994), señala que es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad. En esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales.

- **Clasificar documentos:** Significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub-divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.
- **Ordenar documentos:** Se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.
- **Signar documentos:** Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras o números o la combinación de ambos.

2.2.10.3 Clasificación de los archivos

Según su Organización:

- Archivo Centralizado:** Son los que se encuentran en un lugar o local específicos para facilitar un servicio de consulta diaria al personal que labora en dicha empresa.
- Archivo Descentralizado:** o departamental, es decir que cada departamento posee su propio archivo, la cual permite mantener la confidencialidad de los documentos la cual otro departamento no tenga acceso como también estos documentos con de acceso rápido y usos inmediato, la cual estos documentos son custodiados por una persona responsable. Su ventaja es que se pueda dar un ajuste permanente.

Según su Ciclo Vital:

- Archivo de Gestión.**

Son los encargados de conservar y administrar la documentación en etapa pre archivística dentro de la administración y debe ser transferida a los archivos centrales en

un plazo superior o igual a cinco (5) años de haber cumplido el fin por el cual fue creado.

b) Archivo Intermedio.

Es la etapa de la concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no es seguro, es decir las tramitaciones están concluidas pero en un momento determinado pueden ser solicitados para solucionar un asunto en particular para la toma de decisiones.

c) Archivo Histórico.

Son aquellos, que se encargan de resguardar, preservar y conservar la documentación de carácter permanente, seleccionada por la junta evaluadora de las instituciones, ya sea, por su valor informativo, histórico y cultural, por cuanto constituyen el patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad.

Según su Uso:

a) Activos: Preservan documentación vigente, las cuales son consultadas frecuentemente por los usuarios.

b) Semiactivos: Son aquellos donde se custodia la documentación de poca consulta, cuyo valor administrativo ha expirado, su consulta es esporádica u ocasional.

c) Inactivo: Comprende el traspaso decisivo de los documentos permanentes de acuerdo a disposiciones legales, fiscales y comerciales. También recogen documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional conservan valores históricos, políticos o documental.

Según su Naturaleza:

a) Archivos Públicos: Son propiedad de las instituciones públicas gubernamentales de carácter imprescindible, e inalienables y no pueden ser destruidos, por lo general custodian documentos públicos accesibles al público en general.

b) Archivos Privados: Preservan la historia de una compañía, institución, familia o grupo social, además garantizan la efectividad de sus negocios para conservar la evidencia de sus funciones y procedimientos administrativos.

c) Archivos Semiprivados: Son aquellos que perteneces a empresas mixtas, es decir, parte de su capital es proporcionado por el estado y los otros, por inversionistas privados, nacionales o extranjeros.(Heredia Herrera, 1991)

2.3 IDEA A DEFENDER

La organización y archivos de los documentos de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, del departamento de secretaría, garantizará la atención al cliente brindando un servicio eficaz y oportuno para mejorar la atención al cliente internos y externos.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

- Organización y archivo de documentación

2.4.1 Variable dependiente

- Servicio rápido y oportuno

CUADRO N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE INDEPENDIENTE			
Implementar la organización y archivo de documentación.			
CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	INSTRUMENTO
<p>ORGANIZACIÓN: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión</p> <p>ARCHIVO: lugar donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que produce una institución, personalidad, etc., en el ejercicio de sus funciones o actividades.</p>	<p>Técnica de archivos</p> <p>Métodos de clasificación de los archivos</p>	<p>- Sistema Alfabético</p> <p>- Sistema Cronológico</p> <p>- Sistema Geográfico</p> <p>- Sistema por Asunto</p> <p>- Sistema Numérico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevista • Observación directa
VARIABLE DEPENDIENTE: Servicio rápido y oportuno.			
CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	INSTRUMENTO
<p>MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE:</p> <p>Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente</p>	<p>Educación a distancia :</p> <p>Educación básica</p> <p>Educación bachillerato</p>	<p>Eficiencia,</p> <p>Eficacia para llegar a la efectividad a mejorar la atención al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevista • Observación

Fuente: Información Unidad Educativa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación sobre la Organización y Archivo de documentación será de análisis cuali- cuantitativo. Cualitativo porque en la investigación nos indica la situación de la Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios de Puyo, y es posible mediante la observación verificar la realidad del área de secretaria de las cuales se recogieron datos que luego se consideran para la toma de decisiones en beneficio de la misma.

La investigación cuantitativa nos permite examinar los datos numéricamente que se empieza en este capítulo cuando se realiza las encuestas y se tiene que enumerar la composición de la población, el porcentaje que representa las réplicas según el número de casos consultados, esta investigación cuantitativa es valiosa porque estudia aspectos particulares y generaliza desde un solo aspecto, logrando la información de la población se utilizaran y muestra que se estudia en esta tesis.

A su vez se utilizara la modalidad de campo, basados en la información primaria y secundaria.

- **Primaria:** Esta información será relevante para nuestra investigación porque se recopilara datos de la fuente en el lugar preciso.
- **Secundaria:** La información se obtendrá en estudios realizados para la solución de la problemática.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente proyecto investigativo se utilizó las siguientes tipos de investigación:

a. Investigación descriptiva: Presenta un cuadro de los detalles específicos de una situación, entorno social, o relación que existe con los beneficiarios. El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Para realizar el presente proyecto de investigación se utilizó la modalidad bibliográfica - documental ya que para su ejecución se sustentó en información ya existente basada en libros, tesis, revista, lectura, biblioteca.

b. Investigación explicativa: Se ejecutará la investigación respectiva para lograr la verificación de la idea a defender y de esta manera contribuir a la solución del problema planteado.

3.2.1 Diseño de la Investigación

La investigación es un requisito indispensable de grado que accede la aplicación de la perspectiva cualitativa de la siguiente manera:

De forma cualitativa porque la investigación se fundamenta en el estudio de todas las características específicas en el desenvolvimiento de las diligencias empleadas dentro del departamento de secretaria de la Unidad Educativa orientándonos en las técnicas de organización y archivos de documentación para perfeccionar el servicio a los beneficiarios internos como externos, y así dar una solución viable a la Organización y archivo de documentación para mejorar la atención al cliente en la unidad educativa experimental compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos

El método a utilizarse será el hipotético deductivo, por lo que nos permite plantear la idea a defender que se puede analizar deductivamente o inductivamente y posteriormente comprobar experimentalmente.

a) **Inductivo:** A través de este método se obtendrá la información y encontrará la forma más idónea ya que se parte de lo general a lo particular y se extraerá conclusiones.

Este método ayudará a definir como se encuentra el sistema de archivo en la organización y en base a un análisis de la situación actual se podrá proponer alternativas de solución que ayuden a mejorar el servicio al cliente.

b) **Deductivo:** Este método permitirá partir del planteamiento del problema en forma general, en el cual se irá deduciendo las diferentes causas y efectos por las cuales se

producen un sistema de archivo deficiente que no permite tener un rápido acceso a la información y por ende no permite un servicio al cliente externo y externo de calidad.

3.3.2 Técnicas de Investigación

Esto será útil para la obtención del resultado, la técnica que se utilizará será la investigación de campo, aplicando como instrumentos la entrevista y la encuesta.

a. Encuesta: Se ejecutará encuestas a la muestra seleccionada, para obtener información del manejo del sistema de archivo y la atención del mismo.

Diseño de la encuesta

Esta técnica se lo efectuara a los clientes internos y externos, el cual nos permitirá conocer diferentes criterios respecto al sistema de archivo que actualmente se lo lleva en Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios de Puyo

Con la elaboración de la encuesta alcanzaremos de manera ordenada la información, sobre todas las variables que intervienen en la actual investigación; de acuerdo con lo anteriormente presentado se tiene previsto realizar una investigación concluyente de tipo descriptiva con un diseño transversal simple. (VER ANEXO 1)

b. Entrevista: Consiste en la recopilación de la información en forma oral de una conversación entre dos partes el (entrevistado y entrevistador) en forma directa, esta técnica se ejecutó al Sr. Rector de la Institución Dr. Néstor Arcos Argotti el cual es de gran importancia en el tema investigativo quien brindará la información efectiva del sistema de archivo. (VER ANEXO 2).

Aplicación de la encuesta a la muestra

El objetivo de la encuesta al ser aplicada es verificar las falencias que se derivan el no contar con una organización y archivo de documentación adecuado que permita mejorar el servicio al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo, con el fin de obtener una información confiable y directa. La encuesta definitiva se aplicó del 23 al 28 de julio del 2015 a la muestra elegida.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Esta investigación se realizó en la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo, población que está constituida por: Directivos, Personal administrativo, docentes, estudiantes, padres de familia y personas particulares que acuden a diario a esta institución educativa, con la finalidad de receptar información directa de la fuente. Ver cuadro No 2 en la que se representa la composición de la población.

CUADRO N° 2 COMPOSICIÓN DE LA POBLACIÓN

Categoría	Cantidad
Usuarios mensual	180
Director 1	1
Vicerrector	1
Miembros del nivel directivo	3
Personal administrativo	5
Personal docente	59
Total	249

Fuente: Investigación campo

Realizado por: Estrella Nurinkias

3.4.2 Muestra

En nuestra investigación utilizaremos el tipo de muestra de **Aleatorio Simple** en la que todos los miembros de la población tendrán la oportunidad a ser elegidos o tomados como muestra, con lo que nos permitirá obtener conclusiones en la modelo e inferir lo que pudiera ocurrir, a partir de ésta, en la población, con un elevado grado de pertinencia.

Se aplicara una encuesta a la muestra seleccionada y también la entrevista al rector de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo.

Se obtuvo el cálculo de la muestra utilizando la fórmula que a continuación se detalla, donde se utilizó un grado de confianza del 95% y un grado de incertidumbre del 5%.

$$n = \frac{N}{e^2 \cdot (N-1) + 1}$$

DONDE TENEMOS:

N = Población

e = Error admisible (entre 0,01 a 0.10)

El error de muestreo es la desviación de la muestra seleccionada de las verdaderas características, rasgos, comportamientos, cualidades o figuras de toda la población, en definitiva el margen de errores el intervalo en el que puede oscilar un resultado

El error de estimación se utiliza con dos finalidades:

Determinar la exactitud necesaria

Determinar el tamaño de la muestra más apropiado

n = Muestra de la población

Entonces tenemos los datos estadísticos para el cálculo de la muestra:

N = 249

e = 0,08

n = Muestra de la población

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N}{e^2 \cdot (N-1) + 1}$$

Datos estadísticos para el cálculo de la muestra:

N=	249
e=	0,08%

$$n = \frac{249}{0.08^2 (249-1)+1}$$

m=	249						
e=	8%	n=	249	=	96,2	=	96
			0,08(247)+1				

n= 96

Luego de realizar el cálculo de la muestra se determina que corresponde realizar un total de 154 encuestas en toda la población objeto de nuestro estudio.

3.5 RESULTADOS

De acuerdo a las técnicas establecidas en la matriz de operacionalización de variables se derivan a presentar los resultados obtenidos tanto en la entrevista como en la encuesta; éstas gravitaron a la investigación orientándonos en el problema que mantiene el Departamento de secretaria Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios de Puyo.

3.5.1 Análisis de la entrevista realizada:

ENTREVISTA: realizada al rector de la unidad educativa al Dr. Néstor Arcos.

1. ¿Desde su punto de vista considera usted viable realizar una ampliación del departamento de secretaria para el almacenamiento de documentos de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria A Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios?

Considero que es muy necesario un espacio físico para almacenar la documentación y los archivos que disponemos de la institución, a su vez el ministerio de Educación no ha

asignado presupuesto para edificaciones, pero tomare en cuenta su enfoque para reubicar los documentos que reposan en el departamento de secretaria.

2. ¿Considera usted necesario la contratación de otro recurso humano para el apoyo del departamento de secretaría?

En reunión del consejo directivo hemos considerado la contratación de otro recurso humano pero no contamos con asignación presupuestaria para ese cargo, por ende acordamos que el personal docente en sus horas libres deberá apoyar al departamento de secretaria en las diversas actividades y atención al cliente interno y externo.

3. ¿Cree usted que es ágil y oportuno el servicio de atención al cliente que se brinda a diario en la institución?

Por lo anteriormente expuesto considero que no es lo suficientemente oportuno.

4. ¿Cree usted con la organización y archivo de documentación sirva para mejorar el servicio de atención al cliente?

Creo que es muy viable el tema de su titulación ya que abarca técnicas oportunas para el manejo de documentación y archivo, optimizando tiempo y recurso humano, de esta manera evitar contratiempos y brindar un mejor servicio al cliente.

5. ¿Considera usted que el único recurso humano del departamento de secretaria se encuentra capacitado para la atención al cliente interno como externo?

El personal no se encuentra capacitado, pero tratamos de hacer lo posible para prestar el servicio y lograr la eficiencia en este campo.

En base a esta pregunta observamos que todos quienes tienen el difícil reto de conjugar las actividades acorde a los servicio de una institución tiene el pleno comprometimiento y sobre todo de buscar soluciones adecuadas en beneficio de los usuarios cada día más exigentes.

3.5.2 Análisis de la Encuesta realizada

La recopilación de datos de la encuesta se presenta en graficas estadísticas que permitió valorar porcentualmente los resultados.

1. ¿Considera usted, la atención oportuna y ágil del departamento de secretaria de la Institución Educativa?

- a) Muy bueno ☐
- b) Bueno ☐
- c) Regular ☐
- d) Malo ☐

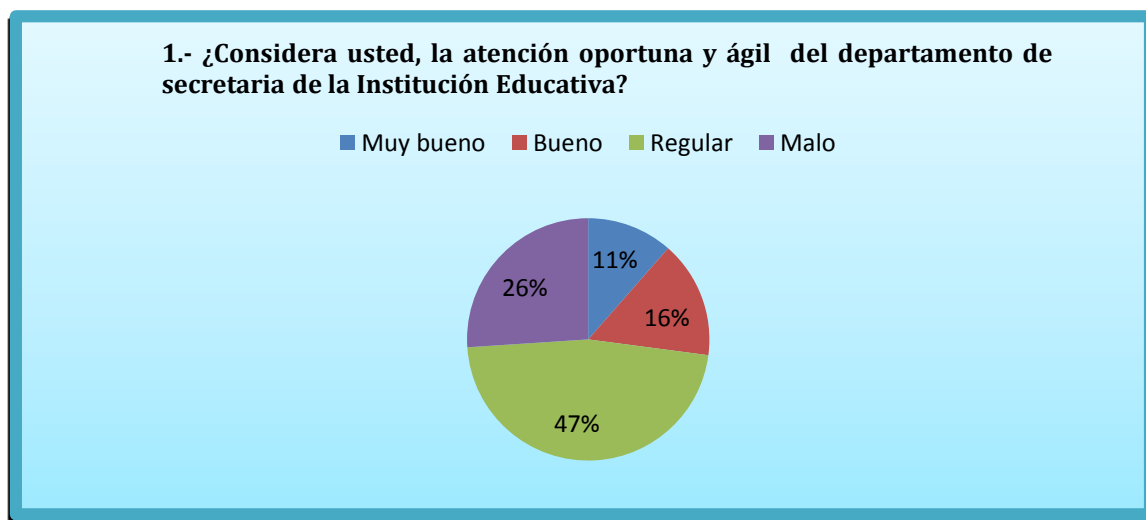
CUADRO N° 3 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
Muy bueno	11	11%
Bueno	15	16%
Regular	45	47%
Malo	25	26%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

GRAFICO N° 1 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE LA PREGUNTA N° 1.



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

Interpretación y análisis de datos:

Al preguntar que ¿Considera usted, la atención oportuna y ágil del departamento de secretaria de la Institución Educativa?, Respondieron un 11% Muy Bueno; 16%Bueno; 47% Regular y 26%Malo, con estos resultados se comprueba que es muy

necesario que la población tenga una atención oportuna y ágil para satisfacer las necesidades del cliente tanto interno como externo.

2. El tiempo en que usted fue atendido para la petición de un trámite fue:

- a) 0 a 5 minutos
- b) 5 a 10 minutos
- c) 10 a 15 minutos
- d) 15 a más

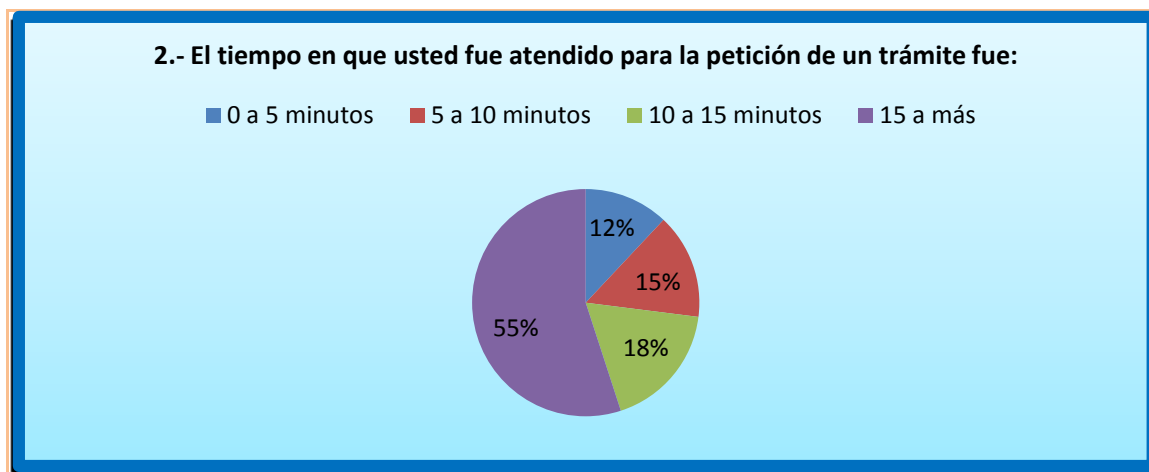
CUADRO N° 4 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
0 a 5 minutos	12	12%
5 a 10 minutos	14	15%
10 a 15 minutos	17	18%
15 a más	53	55%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

GRAFICO N° 2 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE LA PREGUNTA N° 2.



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

Interpretación y análisis de datos:

Al preguntar que si **¿El tiempo en que usted fue atendido para la petición de un trámite fue?**, Respondieron un 12% de 0 a 5 minutos; 15% de 5 a 10 minutos; 18% de 10 a 15 minutos; 55% 15 a más minutos, con estos resultados se comprueba que es muy importante que la atención al cliente mejore si haber tardanza para la atención.

3. ¿Considera usted que el departamento de secretaria necesita incorporar más personal para la atención de la misma?

- a) Si ☐
- b) No ☐

CUADRO N° 5 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
Si	50	52%
No	46	48%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

GRAFICO N° 3 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE LA PREGUNTA N° 3.



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

Interpretación y análisis de datos:

Al preguntar que si **¿Considera usted que el departamento de secretaria necesita incorpora más personal para la atención de la misma?**, respondieron un 52% un Si y 48% un No, con estos resultados se comprueba que no necesariamente se necesita otro recurso humano sino una organización idónea para la atención.

4. ¿Considera usted que el recurso humano con el que cuenta en el departamento de secretaria maneja adecuadamente los documentos y los archivos?

- a) Si
b) No

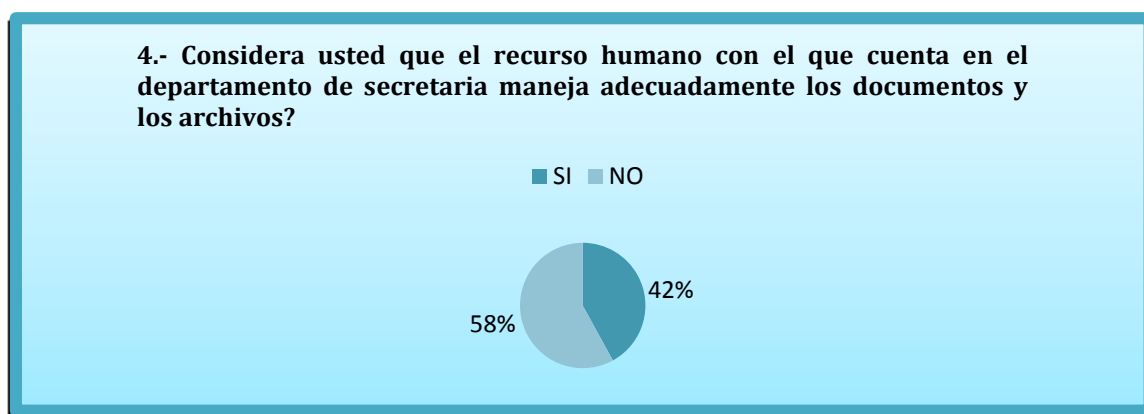
CUADRO N° 6 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
Si	40	42%
No	56	58%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

GRAFICO N° 4 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE LA PREGUNTA N° 4.



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

Interpretación y análisis de datos:

Al preguntar que si **Considera usted que el recurso humano con el que cuenta en el departamento de secretaria maneja adecuadamente los documentos y los archivos?**, respondieron un 42% un Si y 58% un No, con estos resultados se comprueba que existe un inadecuado manejo de documentos , para la cual será necesario una buena organización, clasificación para el archivos de documentos.

5. El documento que usted recibió al momento de su petición, cumplió sus expectativas requeridas.

- a) Si
b) No

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

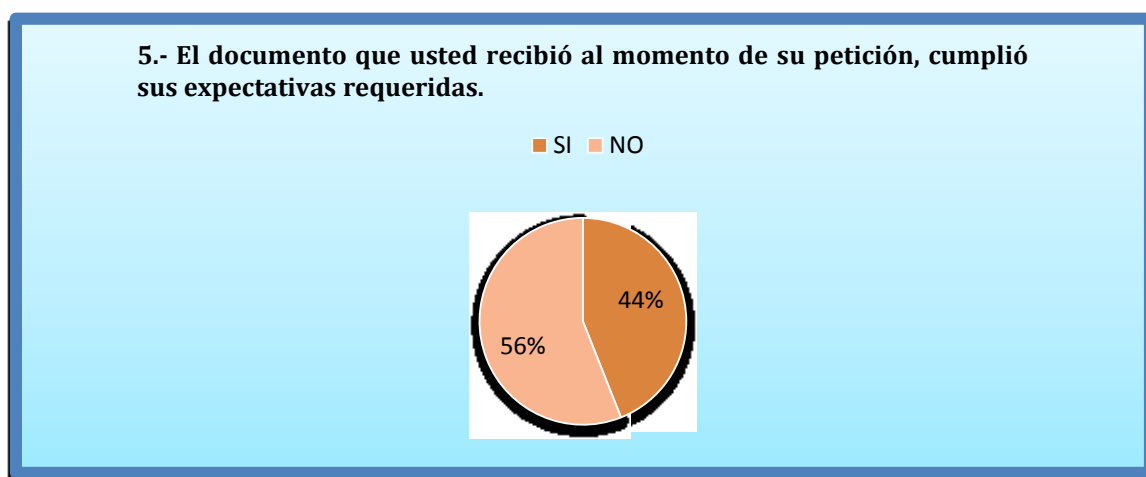
CUADRO N° 7 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
Si	42	44%
No	54	56%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

GRAFICO N° 5 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE LA PREGUNTA N° 5.



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

Interpretación y análisis de datos:

Al preguntar que si **El documento que usted recibió al momento de su petición, cumplió sus expectativas requeridas.**, respondieron un 44% un Si y 56% un No ; con estos resultados se comprueba el mayor porcentaje no cumple sus expectativas por distintas razones.

6. ¿Considera usted que con la organización y archivo de documentación se corregirían los desaciertos en el servicio de atención del departamento de secretaria?

- a) Si ☐
- b) No ☐

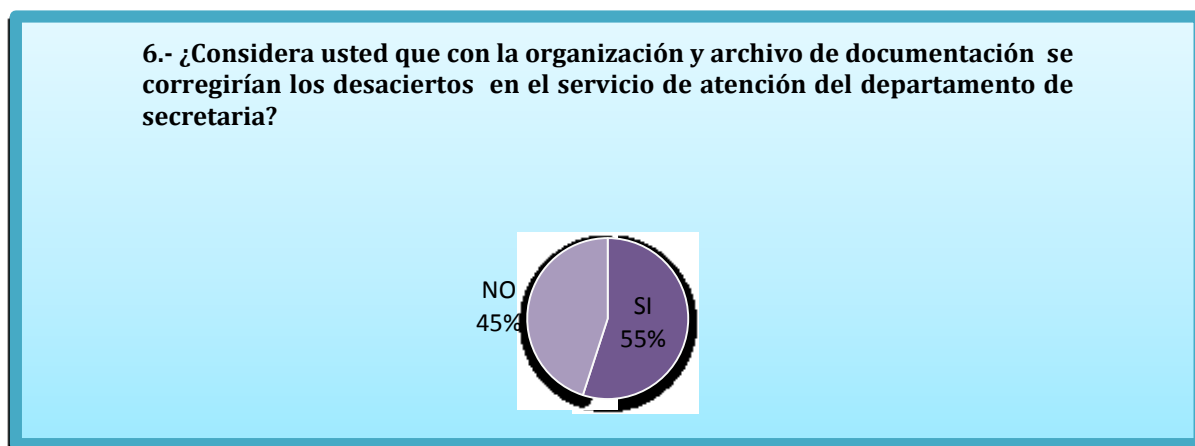
CUADRO N° 8 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
Si	53	55%
No	43	45%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

GRAFICO N° 6 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE LA PREGUNTA N° 6.



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

Interpretación y análisis de datos:

Al preguntar que si ¿Considera usted que con la organización y archivo de documentación se corregirían los desaciertos en el servicio de atención al cliente del departamento de secretaria?, respondieron un 55% un Si y 45% No; con estos resultados se comprueba que es necesario una organización y archivo de la documentación para mejorar el servicio y atención al cliente.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

La Organización y archivo de documentación para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria A Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo, se sustenta en las preguntas 1,4 y 6, de la encuesta aplicada, las mismas que en un elevado porcentaje aseveran la idea de la propuesta, para la cual se argumenta de la siguiente manera:

a. Aliados(fortalezas)

- De acuerdo a la información obtenida la secretaria demuestra la predisposición para implementar la organización y archivos de documentación para mejorar la atención al cliente interno y externo en donde se brinde un servicio óptimo con eficiencia y eficacia.
- Mediante la entrevista aplicada al rector se comprobó que es necesario la Organización y archivo de la documentación para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria A Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios.
- La Organización y archivo de documentación para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria A Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo cuenta con los recursos humanos necesarios para poner en marcha su implementación.

b. Oponentes (amenaza)

- La falta de capacitación de un manejo adecuado en la organización y archivos.
- El departamento de secretaría no cuenta con el espacio físico adecuado para la organización y archivos

c. Oportunidades

- En el departamento de secretaría ingresa y recepta documentación con información relevante, que sustentan los diversos trámites de las cuales se empleara para la toma de decisiones.
- Todos los usuarios deberán recurrir con frecuencia a los documentos que se han producido, razón por lo cual la Unidad Educativa está expuesta a la afluencia continua de usuarios que acreditaran su eficiencia.

d. Riesgos

- Los archivos dispone documentación con información que fundamentan un recurso histórico y un activo importante de la organización, para lo cual será necesario incrementar procesos de su custodia.
- Al no existir una buena organización, clasificación, archivos de documentación no permitirá una búsqueda adecuada de los mismos la cual repercutirá en la atención al cliente interno y externo.

Con estos antecedentes nuestra investigación se considera viable y oportuna la aplicación de organización y archivo de documentación en el departamento de secretaría con lo cual se mejorará la atención al cliente.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

“ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA EXPERIMENTAL COMPENSATORIA A DISTANCIA MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS, DE LA CUIDAD DE PUYO”

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

“Crear y desarrolla las técnicas adecuadas para la organización y archivo de la gestión documental para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo”.

Institución ejecutora:

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH). Centro de Apoyo Puyo.

Beneficiarios:

Los beneficiados directos serán los estudiantes, padres de familia, ex estudiantes, docentes, funcionarios administrativos, personal docente y población en general de toda la Provincia de Pastaza.

Ubicación:

La Unidad Educativa se encuentra ubicada en el Barrio Cumandá – Av. González Suárez junto al paso lateral Vía Ambato-Puyo-Tena.

Tiempo de ejecución:

Año 2015

4.2.1 Procedimientos de la propuesta.

4.2.1.1 Antecedentes de la propuesta

De la investigación realizada mediante la aplicación de la encuesta se puede afirmar que la falta de organización de documentos atrasa la atención al cliente siendo así se inicie

una socialización de técnicas a implantarse para la buena organización, clasificación y archivos de documentos en el departamento de secretaria de la Unidad Educativa.

La organización y archivo de documentación enfatizara la atención al cliente de manera oportuna y eficazmente como también con una capacitación al respecto que será muy beneficioso para el recurso humano, optimizando recursos como tiempo, financiero.

Los resultados demostrados en el capítulo tres de la investigación se requieren una mejora en la organización y archivos de documentación en donde que solucione las diferentes dificultades existentes.

4.2.1.2 Justificación

Es importante la Organización y archivo de documentación para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo, porque accederá emplear estrategias que permitan optimizar el tiempo y oportuna atención al cliente en el departamento de secretaria, donde la organización de los documentos facilite la clasificación y archivos de los mismos, como también el espacio adecuado para que reposen los documentos de los años anteriores o se elimine y únicamente quede lo necesario, archivadores, entre otros siendo necesario para una mejor organización.

Esta investigación será en beneficio al cliente interno como externo que tienen vinculación a este establecimiento educativo que viene brindando servicio a la comunidad alrededor de 90 años en la educación y de una u otra manera puedan obtener información verídica, oportuna de quienes requieran de un documento de diverso motivo, circunstancias, entre otros. Los archivos poseen gran importancia en lo legal y administrativo, es por este motivo la aplicación de las técnicas archivísticas y documental organizado, debido a la gran importancia que posee la documentación generada en esta prestigiosa institución educativa y de esta manera mejorar las actividades administrativas.

Con la organización y archivos de documentación llenaremos las expectativas de dar un mejor servicio a la institución y de quienes lo requieran y contando con el apoyo de la Institución y la disponibilidad de los recursos humanos, financieros, materiales.

Una vez obtenidos los archivos clasificados y organizados de manera adecuada se podrá conseguir acceso inmediato y factible a la documentación. Al establecer

lineamientos en la organización de los archivos de la institución educativa, permitirá a la documentación producida se organice y conserve de mejor manera y las búsquedas sean más rápidas y eficaces.

La motivación, capacitación al personal se constituye el don de ser capaz de dirigir para la toma de decisiones en beneficio de la institución mejorando las habilidades, técnicas para un servicio de atención oportuno.

4.2.2 Objetivos de la propuesta.

4.2.2.1 Objetivo General

- Establecer lineamientos para la organización y archivos de documentos, en el departamento de secretaría de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios a fin de lograr el mejorar la atención al cliente interno como externo.

4.2.2.2 Objetivos Específicos

- Efectuar un diagnóstico de la situación actual de los documentos que se viene llevando en el departamento de secretaría con la finalidad de brindar un servicio oportuno y eficiente.
- Determinar los requerimientos de los clientes internos y externos para satisfacer las necesidades de los mismos.
- Desarrollar los métodos y técnicas adecuadas para la organización y archivo de documentos para una rápida atención al cliente.

4.2.3 Fundamentación de la propuesta

El objetivo de la propuesta es plantear técnicas para la organización, clasificación y archivos de documentos, facilitando el servicio de atención al cliente en el departamento secretaria tanto los documentos de los estudiantes, documentos de las extensiones que vienen llevando dentro de la Unidad Matriz Juan Montalvo, siendo así se regulara la administración, custodia y conservación de los documentos.

La unidad educativa viene sirviendo a la población alrededor de 90 años aproximadamente en beneficio de la colectividad de la provincia de Pastaza, siendo un ente de prestigio de las cuales también se les permite estudiantes con diferentes capacidades para que se formen y se profesionalicen y así se puedan desempeñar en diferentes áreas.

4.2.4 Base legal de la institución

A continuación se expone la base legal de la institución:

BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN

El Ministerio de Educación y Cultura

Considerando:

QUE: Mediante acuerdo Ministerial N°512 del 7 de febrero de 1990, se autoriza el funcionamiento de las Unidades Educativas en las provincias de la Región Amazónica.

QUE: En el presupuesto general del estado constan las asignaciones para el funcionamiento de las Unidades Educativas a Distancia en las provincias de: Sucumbíos, NAPO, Pastaza y Zamora Chinchipe.

QUE: De conformidad con el reglamento General de la Ley de Educación, Arts.4, 45 literales a, f , h,185,188 y 198 faculta a la dirección Nacional de Educación popular permanente la organización, funcionamiento, seguimiento, control y evaluación de la educación popular permanente en sus diversas modalidades; en uso de las atribuciones legales que le compete.

RESUELVE:

Art.1 Autorizar la creación y el funcionamiento de las Unidades Educativas Distancia en las provincias de: Sucumbíos, Napo, Pastaza y Zamora Chinchipe que tendrán como sedes sus respectivas capitales.

Art.2 Las unidades Educativas funcionarán con autonomía económica y bajo de dependencia técnico administrativa de la dirección Nacional de Educación Popular permanente, Direcciones Provinciales de Educación y del centro regional de comunicación educativa para la región amazónica.

Art.3 Facultar a las unidades Educativas para que funciones con las siguientes recursos humanos: Rector, Inspector General, secretaria, colector, auxiliar de servicios y tutores (animadores Populares a Distancia).

Art.4 Disponer que las Unidades Educativas funcionen con los siguientes niveles educativos; Primario, Medio, Ciclo Básico y Diversificado a distancia, en el contexto de la Educación Popular permanente;

Art.5 Establecer que los planes y programas de estudio, recursos tecnológicos auto instruccionales y especializados del Ciclo Diversificado sean aquellos autorizados para la Unidad Educativa Experimental matriz “Camilo Gallegos D.”, con sede en Macas, Morona Santiago

4.2.5 Misión

La Unidad Experimental a Distancia “Mons. Alberto Zambrano Palacios”, posicionada como una Institución modelo de gestión y servicio a la comunidad, comprometida con el desarrollo integral de los participantes educativos del Sistema a Distancia

4.2.6 Visión

Desarrollar un servicio educativo eficiente ya ágil al servicio de la comunidad educativa, aportando con el desarrollo de la provincia, generando calidad en gestión escolar, mediante estrategias innovadoras y participativas que promueven la aplicación del Nuevo Bachillerato Ecuatoriano, en un clima de trabajo compartido entre docentes, directivos y administrativos de la Institución.

Direccionamientos y Estrategias

Los direccionamientos estratégicos los integran la estructura general de la unidad educativa, la misión, visión, objetivos, estructura de la Unidad Educativa.

Estructura General de la UEEAD “Mons. Alberto Zambrano Palacios”

Esta Unidad depende técnico-metodológicamente del centro regional de Comunicación Educativa para la región Amazónica y cuenta con Autonomía Económica de acuerdo a los distributivos del propio presupuesto anual. En la parte administrativa depende del distrito educativo N° 1 y de la Vicaria de educación.

La Institución cuenta para su funcionamiento con las siguientes sumisiones:

- Académico
- Administrativo
- Servicios generales.

Servicio académico de la Unidad Educativa

Hoy en la actualidad la estructura de la Unidad educativa experimental Compensatoria a Distancia “Mons. Alberto Zambrano Palacios”, consta de la siguiente manera:

En la actualidad existen las siguientes extensiones:

- Arajuno
- Juan Montalvo
- Proyecto Encuentro
- Simón Bolívar
- Canelos
- Madre tierra
- Shell
- Chico Copataza
- Matriz
- Tarqui
- Fátima
- Porvenir
- Veracruz

La Unidad Matriz también conocido como Extensión Juan Montalvo consta de dos jornadas laborales:

Matutino de 8h00 a13h00

Desde octavo año hasta tercero de Bachillerato, Con las especialidades en Ciencias Sociales, Electricidad, Agropecuaria Forestal, manualidades y Artesanías,

Vespertino 13h00 a 19h00pm

Desde 2 año de educación básica hasta 10 año y desde primero de bachillerato hasta tercero de Bachillerato, Con las especialidades en Ciencias Sociales, Electricidad, Agropecuaria Forestal, manualidades y Artesanías.

Las especialidades de la Unidad Educativa:

a. Agropecuaria Forestal:

La especialidad de Agroforestal es donde tienen el aprendizaje de pequeñas granjas experimentales cultivos de ciclo corto y ciclo largo, bajo invernaderos y al aire libre, así como también con plantas ornamentales. También se han construido peceras, cultivando tilapias y cachamas; pollerías, porquerizas, cuyeras y conejeras. Con los alumnos de esta especialidad se ha arborizado y preparado jardineras en las escuelas y colegios de la provincia, así como en la planta matriz a su vez en agroindustria se ha elaborado: manjar de leche, dulces mermeladas con frutas de la zona: queso natural y condimentado; embutidos de carne; vinos con frutas de la zona: queso natural y condimentado; embutidos de carne; vinos con frutas de la zona; pan de papa china; yogurt con frutas de la misma zona, como también en la elaboración de abonos orgánicos, humos de lombriz y también en la participación de exposición de proyectos y prácticas demostrativas de las especialidades en las casas abiertas.

b. Manualidades y Artesanías

Dentro de esta especialidad dentro de los talleres se ha confeccionado prendas de vestir de damas y niños; prendas en lencería, toallas, sábanas, edredones, manteles, ropa de dormir, camisetas especialmente la confección de uniformes de la institución y pañoletas de la misma, mandiles, auxiliares de cocina y por último la confección de las capas y miras para el uso de las incorporaciones.

En artesanías trabajan utilizando materiales del medio como el bambu, carrizos, pepas silvestres, arreglo florales artificiales y naturales, etc. En labores se han confeccionado: tejidos de crochet, tapetes, blusas, suéter, bufandas, ponchos, etc. En los bordados se han elaborado, tarjetas en diversos motivos, tapicería, alfombras, pantallas para lámparas. En dibujo diseñan: tarjetas con varias interpretaciones, también con las alumnas se realizan proyectos como son: elaboración de juguetes, utilizando material reciclado de algunas prendas de vestir. También se realiza labor social con la entrega de

juguetes y ropa elaborada por las mismas alumnas, en las comunidades marginadas de la provincia.

c. Electricidad

En esta especialidad elaboran dentro de los talleres con la guía y orientación de los maestros se han trabajado con los estudiantes en los siguientes proyectos:

- Manejo y funcionamiento del control de industria, sujeto a un módulo.
- Adecuación e implementación del aula – taller en la elaboración de automatismos.
- Módulo didáctico de control de industrial.
- Montajes de tableros eléctricos construcción de un banco de trabajo.
- Tablero didáctico

Como también se realizan prácticas en los proyectos hidroeléctricos de Pisambo y Agoyan a su vez en realizan prácticas de instalaciones eléctricas en: guarderías, asilo de ancianos, capillas, albergues y viviendas, y mini proyectos utilizados en la vida práctica, tales como instalaciones eléctricas domiciliarias.

d. Ciencias Sociales:

En esta especialidad se trabajan en la elaboración de material didáctico. Mejorar la lecto-escritura a través de talleres, concursos de libro leído, redacción, ortografía. Oratoria, conferencias, a nivel interno y en concursos intercolegiales.

Se conformó el club de cine del plantel, el mismo que participo en el primer festival de cine intercolegial realizado en Quito.

4.2.7 Organigrama funcional estructural

La “Unidad educativa experimental Compensatoria a Distancia “Mons. Alberto Zambrano Palacios de la ciudad de Puyo”, consta con una organización estructural sencilla, establecida en el diverso orden jerárquico para que tanto el cliente interno como externo conozcan sus tareas y funciones respectivamente.

Organización de la Unidad Educativa

La Institución cuenta para su funcionamiento de la siguiente manera:

Servicio Administrativo

Autoridades y organismos de la Institución Educativa

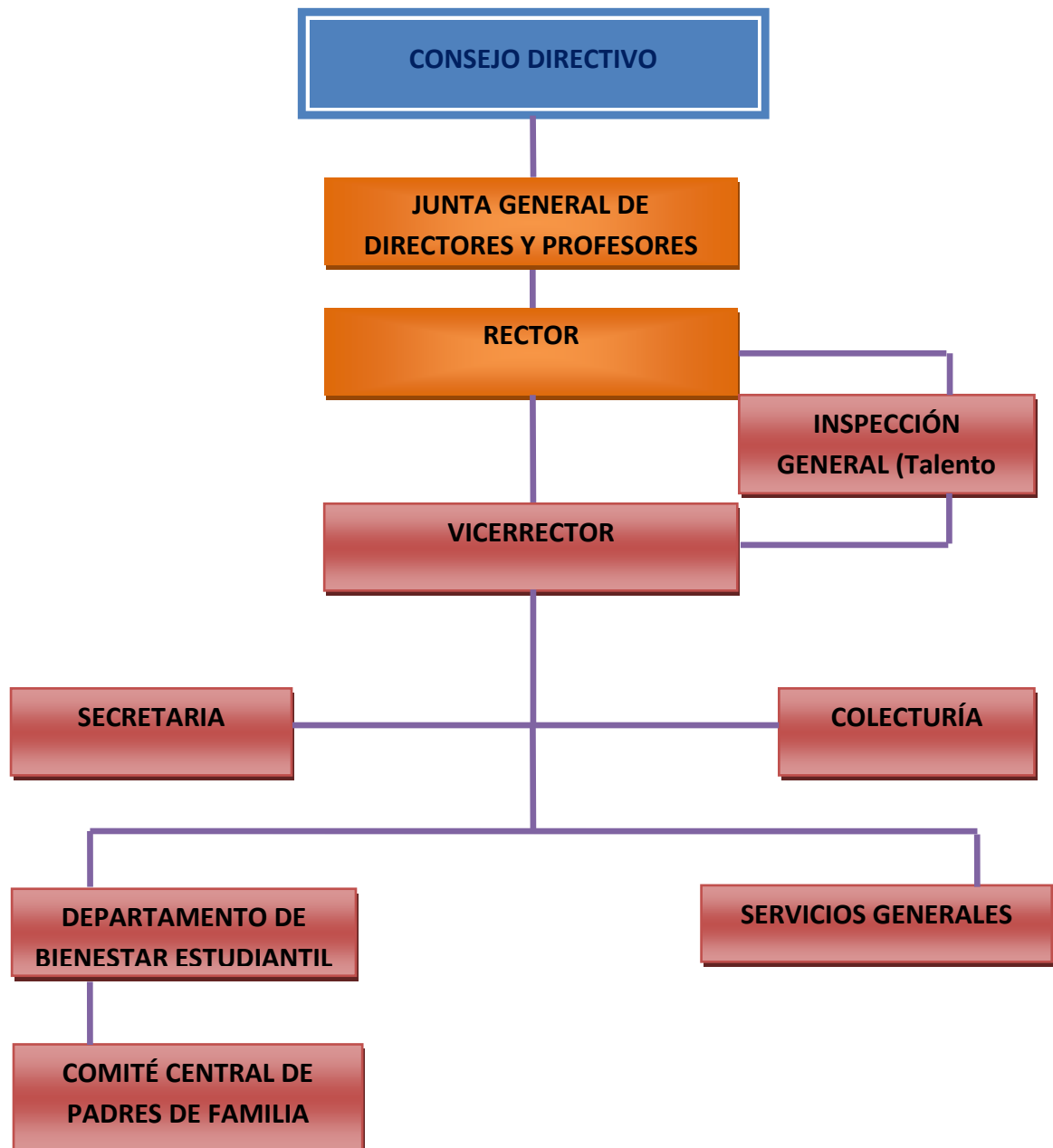
- a)** Rector
- b)** Vicerrector
- c)** Inspector general (Talento Humano)
- d)** Director de Educación Primaria

Organismos de apoyo de la Unidad Educativa

- a)** Consejo directivo
- b)** Junta general de Directivos y profesores.
- c)** Departamento de bienestar estudiantil
- d)** Secretaria.
- e)** Colecturía
- f)** Servicios generales
- g)** Comité central de padre de familia

A continuación se expone el organigrama estructural de la Unidad educativa experimental Compensatoria a Distancia “Mons. Alberto Zambrano Palacios”

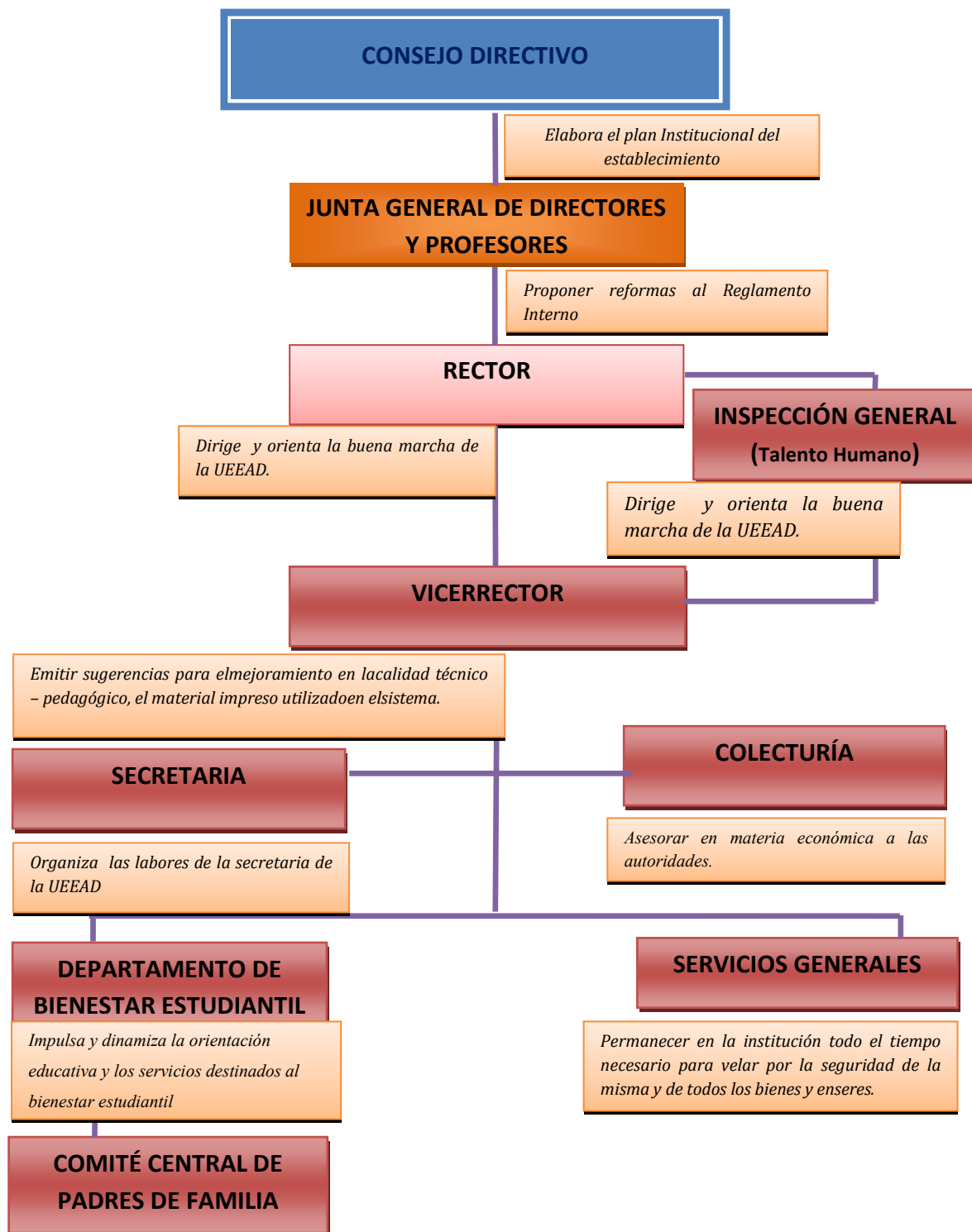
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA
EXPERIMENTAL COMPENSATORIA A DISTANCIA “MONS. ALBERTO
ZAMBRANO PALACIOS”**



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA
EXPERIMENTAL COMPENSATORIA A DISTANCIA “MONS. ALBERTO
ZAMBRANO PALACIOS”**



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

4.2.8 Descripción de las funciones del organigrama

Las funciones según el organigrama corresponde a:

Rector

Es la primera autoridad y el representante oficial de la UEEAD y las correspondientes extensiones. Es de libre Nombramiento y remoción por parte del ministerio de educación. Su nombramiento se hará por pedido del Vicario de Educación del VAP.

Son deberes y atribuciones del Rector; además de las que constan en el Art. 96 del Reglamento General de la Ley de educación:

- Dirigir y orientar la buena marcha de la UEEAD.
- Sujetarse a horarios, planes y programas Establecidos en la Institución.
- Vigilar para que la acción del personal directivo, docente, administrativo de servicios, está siempre encaminada a una verdadera formación anual de labores y el Ecuador general de distribución de trabajo.

Vicerrector

- El vicerrector es la segunda autoridad d la UEEAD. Es de libre nombramiento y remoción por parte del Distrito Educativo Zonal N°1, su nombramiento se hará por pedido del Vicariato de Educación del VAP.

- Son deberes y atribuciones del vicerrector, además de las que están señalados en el Art. 98 del Reglamento General de educación, las siguientes.

- Sujetarse a Horarios, Planes y Programas Establecidos en la Institución.
- Emitir sugerencias para el mejoramiento en la calidad técnico – pedagógico, el material impreso utilizado en el sistema.
- Presentar planes alternativos de aplicación de métodos y técnicas de enseñanza.

Inspector general

- El Inspector general es la tercera autoridad del plantel. Es de libre nombramiento y de remoción por parte del Distrito Educativo zonal N°1, su nombramiento se da por pedido del VAP.

- En la UEEAD, el inspector será el encargado de coordinar y supervisar a nivel provincial al trabajo que cumplen los coordinadores Zonales y Educadores Comunitarios.

- Acudir a la UEEAD, por lo menos 1 minuto antes del inicio de la jornada normal de labores así como a cualquier actividad que requiera su presencia para el trabajo con alumnos, coordinadores zonales educadores comunitarios o personal de planta.
- Velar por las actividades se desarrollen con normalidad.
- Resolver situaciones especiales que se produjeran en la forma más positiva posible tanto a nivel de estudiantes, educadores Comunitarios, coordinadores zonales, profesores y administrativos e informar inmediatamente al Rector.

Secretaria

Las funciones de la secretaria son:

- Organizar las labores de la secretaria de la UEEAD.
- Supervisar y orientar las labores del personal administrativo de la Secretaria.
- Mantener debidamente encuadrados todos los documentos de archivo; cuadros de calificaciones, matriculas, actas de grado, entre otros, por años lectivos.
- Mantener informado al Rector de todo a la documentación oficial que ingresa y egresa a la UEEAD.
- Dirigir la recepción de matrículas de acuerdo a las normativas legales.
- Encargarse en la elaboración de libros auxiliares de promedios, previos a la obtención del título de Bachiller.
- Realizar el levantamiento de actas de presentación de carpetas.
- Buscar mecanismos de mejoramiento, capacitación profesional para el personal que este bajo su responsabilidad.
- Mantener en los requerimientos administrativos de otros departamentos.

Colecturía de la unidad educativa

Cumplirá con:

- Asesorar en materia económica a las autoridades.
- Preparar oportunamente los roles de pagos, informes, cheques y realizar trámites bancarios con la debida agilidad para el cobro oportuno del personal, según normas establecidas por el ministerio de Educación y de Finanzas.

- Atender con agilidad los trámites del personal docente, administrativo y de servicios con los documentos requeridos, subsidio familiar, subsidios de Educación, subsidio de transporte, nombramientos, contratos y otros.
- Cumplir con todas y cada una de las recomendaciones entregadas por la contraloría, constantes en los informes de auditoría que para el efecto se señalen.
- Enviar oportunamente los informes solicitados por contraloría, dirección de Educación Provincial, Secretaria Nacional d Administración de personal, Ministerio de Finanzas, departamento financiero del Ministerio de Educación y SRI.
- Realizar liquidaciones oportunamente con aplicación a las partidas existentes en la UEEAD de acuerdo a la disponibilidad de los mismos.

De los organismos de apoyo de la unidad educativa:

a.- Consejo Directivo

- Estará formado por:

El rector que lo preside; el vicerrector; tres vocales principales, y su respectivo suplente, elegido por la junta general de profesores, durante sus funciones de dos años. Actuará como secretario el titular del plantel.

Art. 21.- Sus deberes y atribuciones del Consejo Directivo:

- Elaborar el plan Institucional del establecimiento.
- Elaborar la proforma presupuestaria.
- Elaborar el reglamento interno o sus reformas y remitir al Distrito Educativo para su aprobación, entre otros.

b.- Junta General de Directivos y Profesores de la Unidad Educativa.

La junta general de los directivos y profesores está integrada de conformidad con el Art. 108, del reglamento general de educación.

Son deberes y atribuciones: (Art.23 del Reglamento Interno de la UEEAD)

- Conocer el plan de acción Institucional.
- Proponer reformas al Reglamento Interno
- Elegir vocales principales y suplentes al Consejo Directivo.

c.- Departamento de bienestar estudiantil de la Unidad Educativa:

Es un organismo técnico asesor encargado de impulsar y dinamizar la orientación educativa y los servicios destinados al bienestar estudiantil, como también:

- Elaboran un plan anual de trabajo de acuerdo a las necesidades reales de los alumnos.
- Investigar, descubrir y dialogar con los tutores sobre dificultades que se presenten en los estudiantes.
- Programas con alumnos y padres de familia que faciliten y guíen en sus labores de orientación y bienestar estudiantil del establecimiento.
- Promover y hacer efectivo el Consejo estudiantil en los primeros meses del año escolar, entre otros.

4.2.9 Objetivos de la unidad educativa

La Institución es un establecimiento del estado y su responsabilidad es ejecutar las políticas del Centro Regional de Comunicación Educativa tendientes al logro de los objetivos Institucionales:

- Disponer de un instrumento legal que defina, fundamente y norme la organización y el funcionamiento administrativo, técnico y operacional de la Unidad educativa Experimental Compensatoria a Distancia “Mons. Alberto Zambrano Palacios” de Pastaza.
- Dirigir la organización técnica operativa de La Educación a Distancia en la provincia de Pastaza en los niveles: General Básica y Ciclo Diversificado.
- Brindar oportunidad a la población para que opten por nuestro Sistema Educativo.
- Ofrecer permanente asesoramiento a tutores y participantes.
- Incorporar activamente al Sistema Productivo Nacional a nuestros beneficiarios.
- Promocionar, social, afectiva, espiritualmente a todos los integrantes en la modalidad Educativa, para el logro de los valores cristianos y morales.
- Democratizar la Educación de la Provincia involucrada a los sectores más alejados (interior de la región) y menos favorecidos.
- Ofrecer a la sociedad una educación de calidad

- Implementar, dentro de la modalidad subprogramas de estudio, que respondan a las necesidades de determinados grupos sociales, que permitan el mejoramiento de las condiciones de vida.
- Suscribir convenios de cooperación Inter-Institucional, que permitan el cumplimiento de los objetivos de la Institución.
- Normar el horario de trabajo y cronogramas de actividades del Plantel, de lunes viernes en horarios matutinos y vespertinos. En caso de laboral sábados y domingos estos serán recuperados de manera a flexible.

4.2.10 Modelos institucionales de la unidad Educativa

Modelo pedagógico de la Unidad Educativa:

- La Constitución Ecuatoriana, la ley de educación y el Magisterio Iglesia garantizan este derecho fundamental.
- La educación en su derecho irrenunciable de las personas deber inexcusable del estado (Constitución de la república, sección octava art. 66)
- Todos los Ecuatorianos tienen el derecho a la Educación Integral y la obligación de participar activamente en el proceso educativo Nacional (Ley de Educación Cap. Segundo Art. 2 , literal b)

Todos los hombres de cualquier raza, condición y edad, por poseer la dignidad de persona, tiene derecho inalienable a una educación que persona al propio fin, al propio carácter, al diferente sexo y acomodada a la cultura y las tradiciones, al mismo tiempo abierta a las relaciones fraternales con otros pueblos, para fomentar en la tierra la unidad verdadera y la paz.

Base Filosófica- Antropológica de la unidad educativa

La Unidad educativa basa su acción en las siguientes orientaciones filosóficas:

- Concibe al hombre como un ser único e irrepetible portador de valores y autorrealización, consiguiendo su máxima plenitud a través de las relaciones sociales y de su proyecto de vida, cuya misión es trascender una realización libre, responsable autónoma, critica, participativa, fraterna , justa y solidaria.
- Considera una sociedad como inspiración del evangelio, basadas en los principios de la dignidad humana, justicia, paz, libertad, pluralismo, solidaridad,

fraternidad, participación democrática, respeto transparencia y equidad, a fin de conseguir la promoción humana y comunicación social poniendo al débil y al pobre como sujeto preferencial.

4.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Principios organizacionales de la unidad educativa

- **Vocación de servicio:**

Personal docente, directivo y administrativo, con actitud proactivo en una presentación de servicios educativos con mística de trabajo y comprometimiento institucional.

- **Respeto al medio ambiente**

Mantiene y preserva el entorno, optimizando recursos.

- **Ética**

La administración de los procesos organizacionales, actúa con sentido de pertinencia y compromiso institucional.

- **Lealtad**

El personal actúa con sentido de pertenencia y compromiso Institucional.

- **Responsabilidad**

Cumplimiento de las actividades y tareas asignadas con profesionalismo y eficiencia dentro de las jornadas establecidas.

4.3.1 Realidad problemática

En los registros existentes en el departamento de Secretaría, la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, en el momento actual, se observa que existen varias falencias en la organización y archivo de los documentos, la falta de organización de documentos concernientes a carpetas de los estudiantes, cursos, extensiones, promociones, reportes de calificaciones documentos administrativos entre otros, repercute en la ubicación de los expedientes y documentos existentes. En el caso de un reemplazo de Talento Humano, dificulta el brindar una información eficaz y verídica al cliente interno como externo en cualquier exigencia que sea necesario.

En los actuales momentos, los archivos de gestión del departamento de Secretaría de la Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios se observa falencias en todo el proceso de archivos, clasificación, organización. Paralelo a esta situación se puede evidenciar también la falta de talento humano el cual no abastece el cumplimiento de las expectativas de los clientes internos como externos, el inadecuado sistema de archivo repercute al fácil acceso a la información y ubicación de los mismos retrasando los trámites llevados a cabo dentro de la institución.

Los problemas que se observa en la organización y archivos de la unidad educativa dentro del departamento de secretaria influye en la confusión y en el retraso en la cual no permite brindar un servicio oportuno de acorde a la necesidad del cliente interno como externo de igual forma una buena toma de decisiones en beneficio del departamento de secretaría, todo esto nos permite figurar que no cuentan con estrategias que normen una adecuada administración de documentos en la Institución así como también cabe recalcar que la administración de gestión documental acapara un solo recurso humano y no abastece a la atención al cliente por más eficiente que sea.

Esta institución educativa cuenta con 1280 estudiantes desde 2 año de Educación Básica hasta tercer de Bachillerato entre las jornadas matutinas y vespertinas , 42 docentes, personal administrativo 6 , personas particulares y padres de familia, todo esto conlleva a la acumulación de los documentos teniendo en cuenta que en las temporadas de matrículas , entrega de calificaciones, cambios de extensiones, pases, grados, etc., se acumulan documentación con información relevante y al no estar correctamente archivados hace casi imposible una adecuado flujo de información, razón por lo cual será necesario buscar la forma idónea de un correcto archivo de toda la documentación e información.

4.3.2 Fundamentación de la propuesta

La aspiración de la propuesta es optimizar el servicio en el departamento de secretaria de la Unidad Educativa debido a que no cuenta con una buena organización y archivos de documentación, como los documentos de los estudiantes de las diferentes extensiones, promociones, entre otros, por ello mi propuesta de implementación nos

ayudará de mucho, para seguir un orden de secuencias en los diferentes trámites que se realizan dentro de esta asociación, ya sean internos o externos.

Se considera efectuar los objetivos al establecer lineamientos para la organización y archivos de documentos dando así una mejor atención al cliente donde cumpla sus expectativas; además se realizará un diagnóstico de la situación actual de los documentos que se viene llevando para verificar la problemática dando así una solución a la misma.

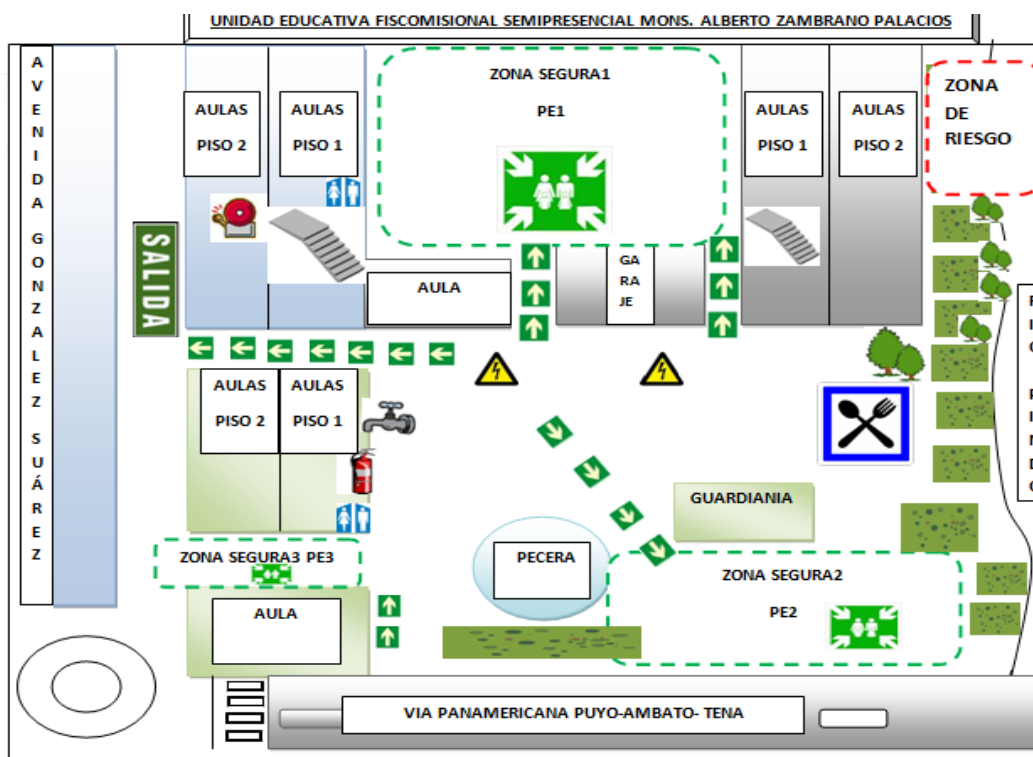
Posteriormente en base al análisis de los requerimientos de los clientes aplicaremos los métodos, técnicas para la organización y archivo de documentos y así proporcionar una atención al cliente de manera idónea.

4.3.3 Ubicación de la institución

La Unidad Educativa se encuentra ubicada en el Barrio Cumandá – Av. González Suárez junto al paso lateral Vía Ambato-Puyo-Tena.

A continuación se expone la ubicación de la Unidad Educativa:

GRAFICO N° 7 UBICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



Elaborado por: Estrella Nurinkias

4.4 SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA

La organización y archivos de documentos de la Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios de la ciudad de Puyo, se encuentran en el departamento de secretaria en donde siendo el único recurso humano da una atención al cliente interno como externo ya que el desabastecimiento del personal no proporciona la atención oportuna y el fácil desenvolvimiento, en donde se efectúa un diagnóstico de la falta de registro, clasificación, organización, también repercute el espacio físico en donde reposen los documentos, así como también se requiere de apoyo en talento humano para satisfacer las expectativas de los clientes, a su vez podemos manifestar que se ha hecho un breve análisis del FODA, para conocer el estado de la situación actual y así poder proporcionar soluciones viables hacia la factibilidad de la propuesta de la organización y archivos de documentación para mejorar la atención al cliente.

Análisis del FODA del departamento de secretaria

EXTERNO	
OPORTUNIDAD+	AMENAZA-
Demanda educativa	Documentos por dar de baja a pasivos inactivos
Acceso a la tecnología	Espacio físico
Inversión en enseres para archivos	No llevar normativas para los documentos
INTERNO	
FORTALEZA +	DEBILIDAD-
Motivación	Disponibilidad de tiempo
Índices que manejo de documentos	Falta de capacitación
Herramientas de trabajo	Falta de apoyo / recurso humano

Elaborado por: Estrella Nurinkias

Para lograr los cambios y obtener resultados será a través de:

Tácticas	Acciones	Responsable
Preparar al recurso humano	Realizar capacitaciones , mejorar la comunicación con el equipo institucional	Personal de la institución
Lograr la coherencia entre mensaje interno y externo	Mejorar la imagen de los productos (actividades) entre el personal administrativo	Departamento administrativo
Realizar un registro de correspondencia	La secretaria debe crear una base de datos para la correspondencia	Departamento de secretaria
Mejorar la atención al cliente	Aumentar la efectividad	Departamento de secretaría

Elaborado por: Estrella Nurinkias

4.5 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de organización y archivos de documentación para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria a Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo es oportuna en dónde se trabajara de manera coordinada con el personal de secretaria en atención a las necesidades que se presentan a diario con los documentos dando una secuencia de orden, clasificación. y archivos y se optimice los recursos económicos, tiempo, espacio y una fluidez de información y la mejora de la atención al cliente satisfaciendo las expectativas, como también se implementara los métodos como el inductivo, deductivo donde que nos permitirá plantear la idea a defender, a su vez las técnicas a aplicarse como la encuesta y la entrevista será útil para la obtención del resultado, en base a esto se propone un flujo grama que represente un procedimiento de archivo de documentación. (VER CUADRO N° 10).













4.5.1 Diagrama de flujo

Esto nos proporciona una visión detallada de un proceso que a continuación detallamos:

- En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. El conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso no es fácilmente discernible a priori. La diagramación hace posible aprehender ese conjunto e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que forman parte del proceso así como las que se dan con otros procesos y subprocesos.

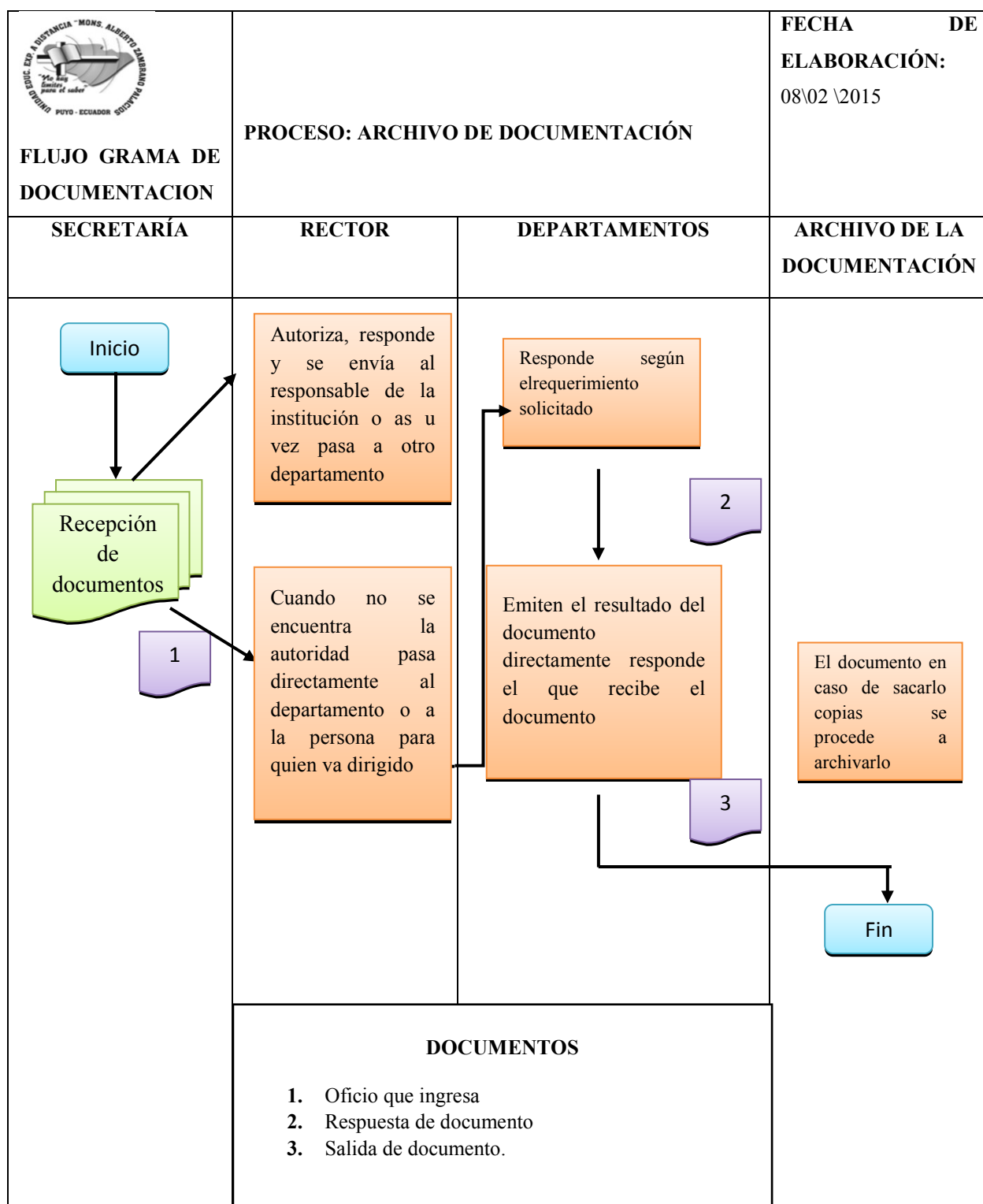
- Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites no son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.
- El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.
- Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.
- Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.

CUADRO N° 9 SIMBOLOGÍA UTILIZADOS EN UN DIAGRAMA DE FLUJO

	TERMINAL Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una Unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información		DOCUMENTO- Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	DISPARADOR.- Indica el inicio de u procedimiento, contiene el nombre de este o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		ARCHIVO MANUAL: se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.
	CONECTOR DE PROCESO: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continua el diagrama de flujo		INSPECCIÓN / FIRMA: empleado para aquellas acciones que requiere una supervisión (con una firma o un visto bueno).
	DECISIÓN: indica un punto en el flujo que se produce una bifurcación del tipo “SI” – “NO”		CONECTOR DE PAGINA.- Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el flujo grama
	LÍNEA DE FLUJO: proporciona indicación sobre el sentido del flujo del proceso.		BASE DE DATOS/APLICACIÓN: Empleado para representar la grabación de datos
	MULTI DOCUMENTO: Refiere a un conjunto de documentos un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		ACTIVIDAD O TAREA ESTÁNDAR: Representa actividades o tareas llevadas a cabo en el proceso.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

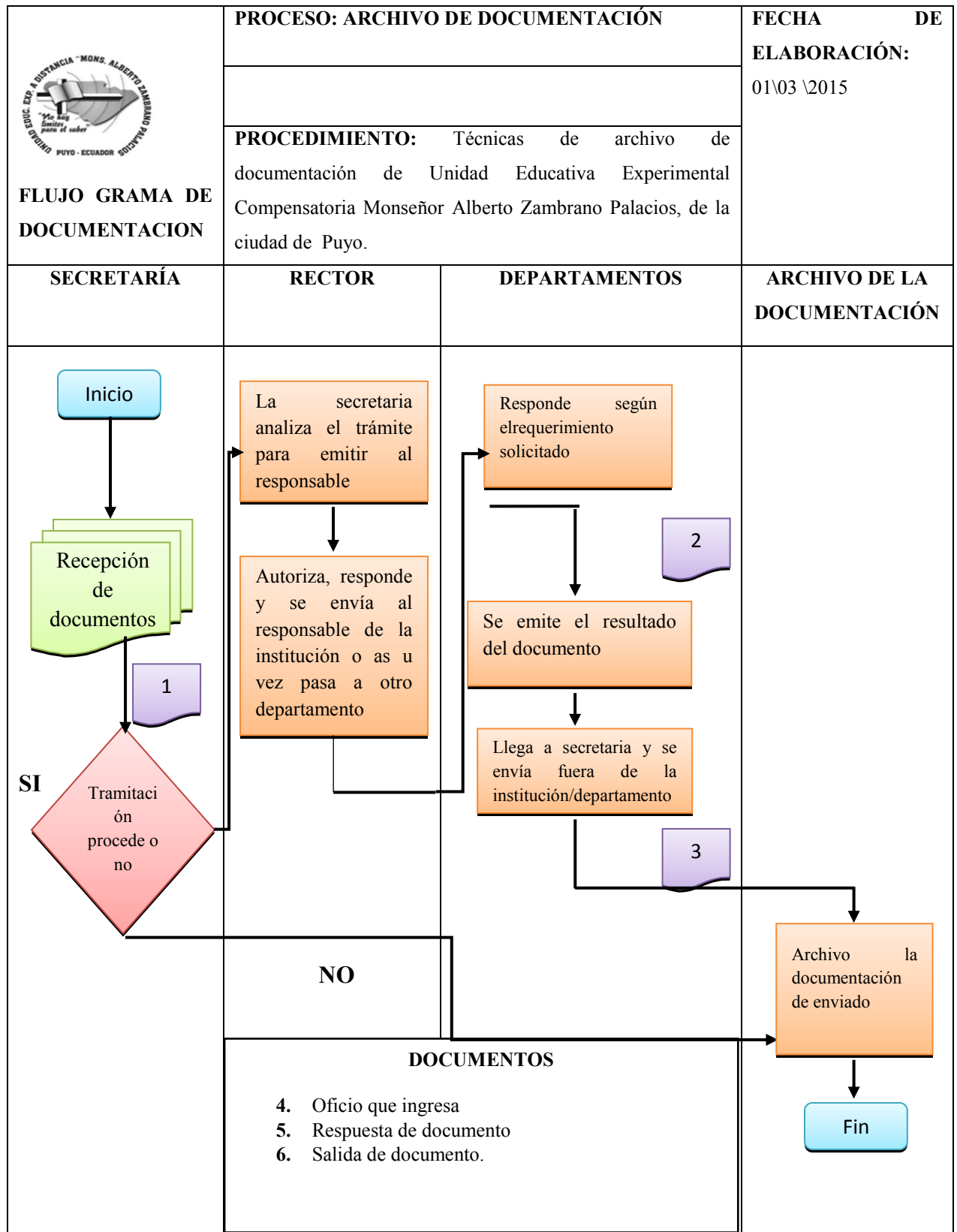
CUADRO N° 10 FLUJO GRAMA DE PROCESOS DEL INGRESO Y SALIDA DE DOCUMENTOS EN LA ACTUALIDAD



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

CUADRO N° 11 FLUJO GRAMA DE PROCESOS DEL INGRESO Y SALIDA DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE MEJORAR SEGÚN EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

4.5.2 Objetivos de la implementación del sistema de archivos

- Cooperar con el departamento de secretaria para la adecuada organización y archivos de documentación aplicando los métodos y técnicas para que se brinde una adecuada atención al cliente.
- Dialogar con el representante de la institución en este caso con el rector donde reubicar el espacio físico los documentos archivados de los años anteriores
- Certificarla conservación de los documentos del archivo.
- Satisfacer las exigencias de información y necesidades del cliente interno como externo.
- Guardar información que le sea necesaria a la empresa que se le preste el servicio.
- Mejorar la atención al cliente de manera oportuna.
- Organizar los documentos en su debido momento para que no se acumulen.

4.5.3 Importancia de los documentos para el archivo

Son sumamente importantes los documentos para el archivo porque así se lleva el registro e inventario de la documentación en toda institución, verificando la secuencia o expediente de los documentos y a su vez llevando el inventario actualizado para una custodia del archivo y brindar información verídica.

La clasificación y ordenación de documentos deben agruparse manteniendo su integridad orgánico-funcional y deben ordenarse siempre de la misma forma, cualquiera que ésta sea, también se debe colocar y rotular los documentos e ir ubicando en carpetas, prensas, cajas, ampos, o cualquier otro resguardo físico, los documentos garantizando la integridad física y la unidad lógica de los documentos.

La custodia de documentos implica la responsabilidad de velar por su adecuada preservación. La pérdida o extravío de un documento debe ser detectada y corregida a la mayor brevedad y quedar debidamente consignada cuando sea del caso.

La importancia del acceso a los documentos corresponde al responsable de la unidad ya que por medio de ello se conoce la historia de los documentos existentes de la Unidad Educativa, estudiantes entre otros.

4.5.4 Equipos y elementos del archivo

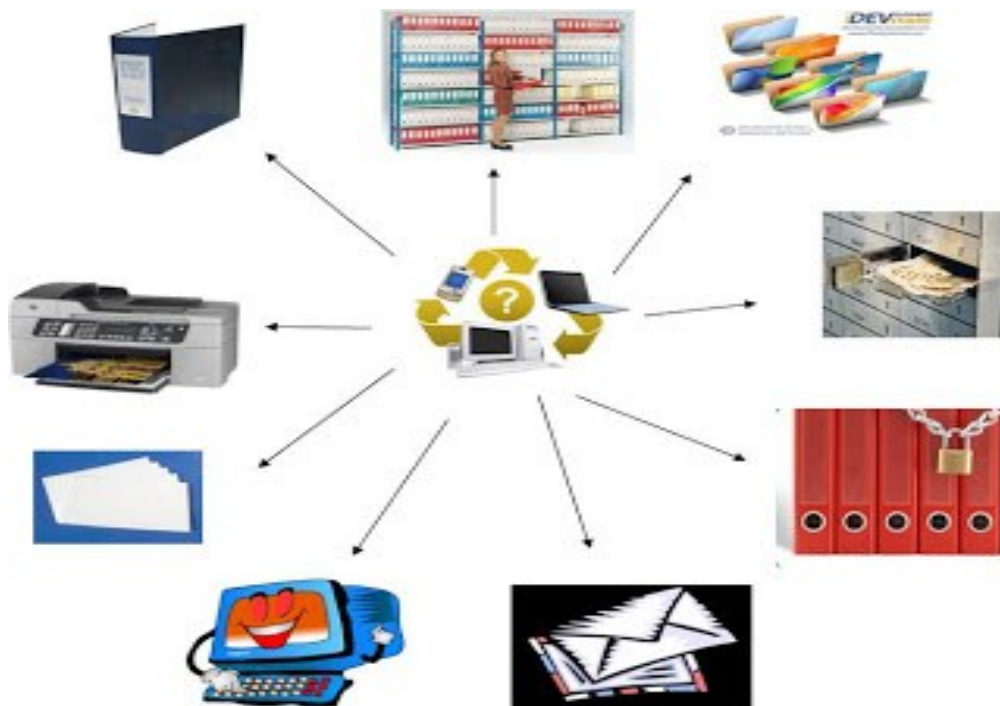
Son muebles en los que se guardan los documentos pueden ser horizontales, verticales, según su posición que tiene las pestañas en las carpetas, no por la forma externa del mueble.

Materiales para el archivo

Todo departamento debe contar con todo tipo de materiales de oficina para realizar trabajo de manera eficiente para lo cual existen varios materiales como son:

- Muebles de oficina
- Grapadora
- Perforadora con palanca guía
- Destructoras de papel y otros
- Archivador vertical de gavetas
- Archivador horizontal de madera
- Folders
- Estantería abierta
- Mesas
- Sillas
- Computadora
- Impresora
- Scanner
- Carpetas de varios colores
- Archivadores aéreos
- Papelera de escritorio.
- Índices o pestañas plásticas
- Índices alfabéticos
- Índices numéricos

GRAFICO N° 8 EQUIPOS PARA EL ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN



Fuente: Información Directa.

Elaborado por: Estrella Nurinkias

4.5.5 Implementación de lineamientos para la organización y archivos de documentos.

Para la implementación de los lineamientos para la organización y archivo de documentación para mejorar la atención al cliente se considera lo siguiente:

Cualidades personales de la secretaria

Toda secretaria debe ser eficiente poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudaran a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

Discreción.-Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

Adaptabilidad.-Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios en su rutina de trabajo.

Iniciativa y capacidad de trabajo.-Se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

Puntualidad.-Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntual en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

Responsabilidad.-Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

Limpieza y orden.-Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina de la manera adecuada, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

Paciencia.-La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Cooperación.-El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

Buen criterio.-Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

Buena voluntad.-Toda entidad requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

Dedicación.-Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

Pulcritud.-Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

Previsión.-Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la institución.

Sinceridad.-La relación jefe – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.

Buena educación.-Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

Políticas generales para organizar la documentación:

- La documentación que va a ser archivada debe organizarse por asuntos homogéneos.
- Los documentos deben manejarse con el nombre que comúnmente se conoce, para evitar duplicar en su clasificación.
- En la alfabetización de nombres se tomara las 27 letras del Abecedario.
- Establecer, en la implantación de cualquier método de archivo, políticas claras y precisas.
- Mejorar en la apertura de expedientes individuales se utilizara la inversión de nombre, empezando por los apellidos paterno, materno, nombres.
- Los expedientes deberán integrarse únicamente con la documentación que se refiere el asunto.
- Determinar el periodo de conservación de los documentos, especificando los criterios para posterior depuración y recomendar la compra de un microfilm para el uso de archivos de años atrás.
- Cuando se implante algún método de archivo ni modificar datos.

Para llevar un buen archivo y manejo del mismo se los registra, clasifica, organiza y si es posible almacenarlos en el PC. Y luego guardarlos en el mobiliario correspondiente, los documentos se los ubicara en los folders o carpetas según el tipo de documento y añadidos de un índice según corresponda, en el control de expedientes cuando una carpeta ya no abastece los documentos se crea un legajo y es ahí cuando los documentos se dividen por tomos, también se toma en cuenta el ciclo de vida de un documento en donde se conoce el contenido de dicho documento para la tramitación, también se maneja la correspondencia de documentación recibida, enviada o interna ,en la unidad educativa especialmente en el departamento de secretaria la documentación está dividida :

- Documentación de asuntos escolares
- Documentos de asuntos del personal
- Documentos de asuntos administrativos

A continuación se aplicará la organización y archivos de documentos para mejorar la atención al cliente en la Unidad Educativa.

4.6 MÉTODOS DE ARCHIVOS

1. Alfabético
2. Numérico
3. Asunto
4. Cronológico
5. Geográfico

5.6.1 Método Alfabético

Consiste en establecer en orden la documentación teniendo en cuenta como base el alfabeto, se denomina en un orden directo debido a que la localización de un expediente se hace directamente apoyando en un catálogo, carpetas con pestañas o cualquier otro medio auxiliar para encontrarlo.

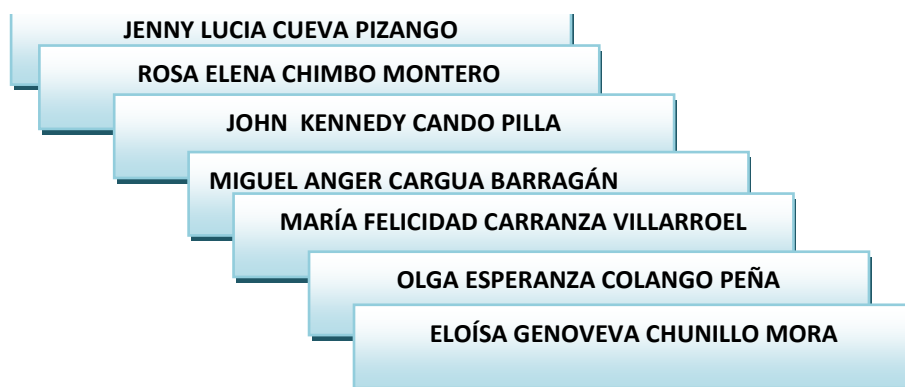
Realizando una síntesis se vio la mejor opción de llevar una buena documentación con respecto a la carpetas del estudiantado de la Unidad Educativa de forma Alfabética es muy fácil ubicar dichas carpetas de todas las extensiones.

Los pasos a seguir en este método son:

- Inversión de nombres
 - Apertura de expedientes
 - Ordenamiento de expedientes.
- a. La inversión de los nombres de las dependencias se hará en aquellos que sea factible, sin que por ello se complique su denominación.
 - b. Una vez realizada la inversión de nombre se anotara este en las cejas o pestaña de una carpeta. A esta actividad se le denomina apertura de expediente.
 - c. El ordenamiento de los expedientes se llevara a cabo de un acuerdo y secuencia alfabética.

A continuación se presentara ejemplos donde constan anotados los nombres de varios documentos que sirve de muestra para llevar a cabo la apertura un expediente. Ejemplo: Documentos para la apertura método alfabético por medio de carpetas con pestaña para la ubicación en los armarios dentro de una gaveta, en este caso es de las carpetas de los Docentes

GRAFICO N° 9 MÉTODO ALFABÉTICO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO



Elaborado por: Estrella Nurinkias

GRAFICO N° 10 EXPEDIENTES EN UN ORDEN ALFABÉTICO E INVERSIÓN DE NOMBRES Y ORDENAMIENTO DE LAS MISMAS



Elaborado por: Estrella Nurinkias

5.6.2 Metodo Numérico

Este consiste en asignar un número progresivo a los expedientes que es necesario conservar ordenadamente, también se le denomina indirecto, debido a que se requiere un catálogo para localizar un expediente, como puede ser de acuerdo a la matrícula que se genera al estudiante. Pueden ser las siguientes pasas:

1.- Apertura y numeración

2.- Inversión de nombres

3.- Registro de expedientes.

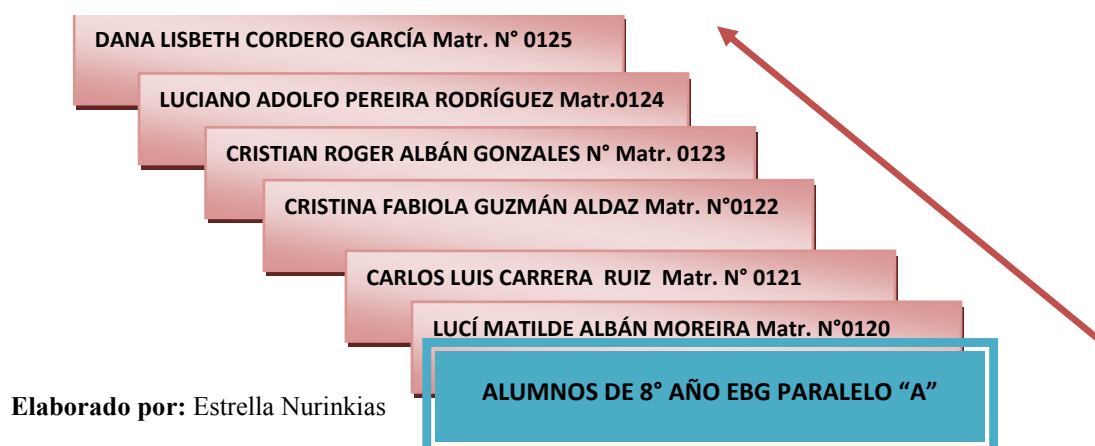
En el siguiente esquema se encuentra una serie de nombres pertenecientes a expedientes individuales, en los cuales se lleva a cabo la apertura de las matrículas de los estudiantes, notando un número progresivo conforme fueron recibidos y en las carpetas se traza con mayúsculas el nombre del estudiante es un claro ejemplo de archivos de alumnado.

1.- Se encuentran los nombres de los estudiantes en forma invertida, apreciándose que los dos apellidos y la letra inicial del nombre van con mayúsculas; dicha inversión será utilizada para llevar a cabo el registro de expedientes.

2.- Luego se presenta el registro de expedientes que se realiza en tarjetas pequeñas, anotándose el nombre de la persona, asunto o dependencia debidamente invertida.

3.- Una vez que ya se tengan elaborados, se proceda ordenarlos en forma alfabética, sin tomar en cuenta el número progresivo, por lo que la numeración aparecerá en forma desordenada como se observa en el siguiente gráfico

GRAFICO N° 11 EXPEDIENTES EN UN ORDEN NUMÉRICO



INVERSIÓN DE NOMBRES.

ALBÁN MOREIRA, Lucí Matilde Matr. N°0120

CARRERA RUIZ, Carlos Luis Matr. N° 0121

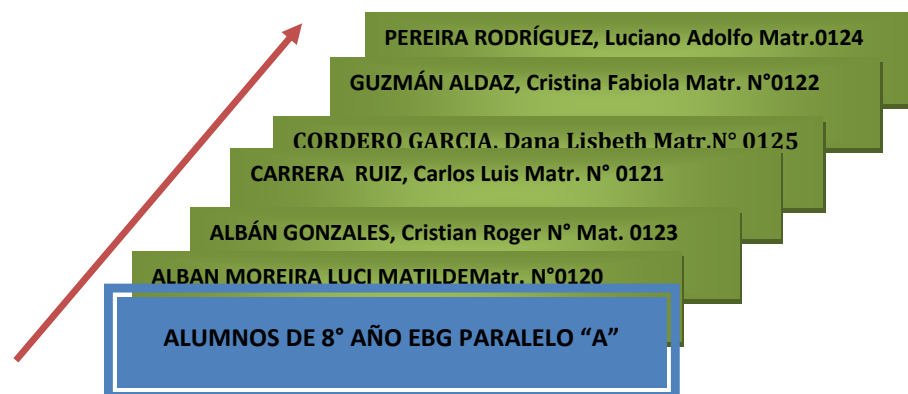
GUZMÁN ALDAZ, Cristina Fabiola Matr. N°0122

ALBÁN GONZALES, Cristian Roger Matr N°. 0123

PEREIRA RODRÍGUEZ, Luciano Adolfo Matr. N° 0124

CORDERO GARCÍA, Dana Lisbeth Matr. N° 0125

GRAFICO N° 12 REGISTRO Y CATALOGACIÓN



Elaborado por : Estrella Nurinkias

5.6.3 Método por asunto

Es la documentación que trata de asuntos homogéneos, donde se presenta un método de archivo en donde la formación de un expediente se puede llevar a cabo con un conjunto de documentos que tratan varios asuntos a los que se les denomina generalidades.

En términos generales es el método por el asunto consiste en dividir primero en grande grupos las actividades más importantes que van en sus respectivos folders, tales como;

- Documentos internos(entrantes y salientes)
- Documentos institucionales
- Documentos de contratación de personal docente
- Promociones por año lectivo
- Certificaciones
- Documentos del ministerio de Educación

- Extensiones
- Asuntos de docencia

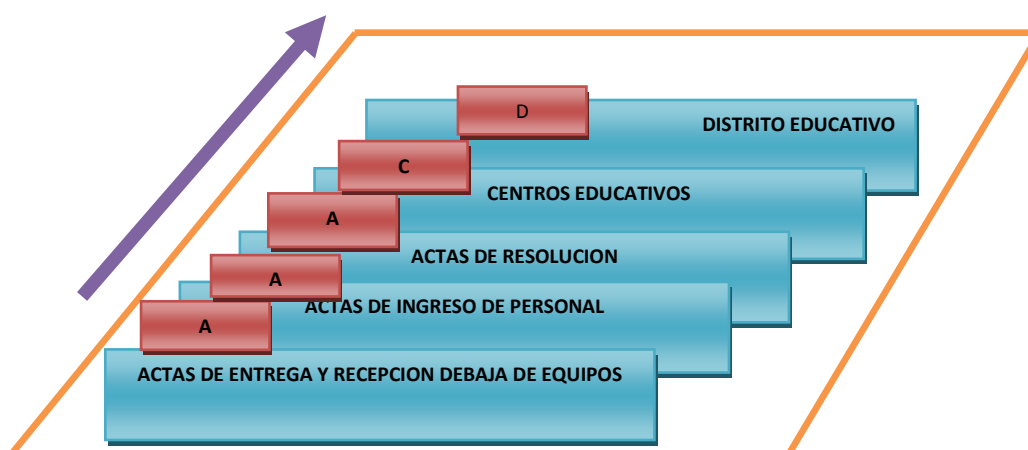
En cada folder se encuentra con sus respectivos documentos, el archivo respectivo es por asunto y orden cronológico:

- Actos cívicos, Actos luctuosos, Ceremonias, Convocatorios, Homenajes, memos, oficios receptados- enviados

Ejemplos:

En los cajones se encontraran las carpetas de la siguiente manera por asuntos y dentro de ellas vendrán el orden cronológico que detallaremos en la parte inferior:

GRAFICO N° 13 ARCHIVO DE ORDEN DE ASUNTO



Elaborado por: Estrella Nurinkias

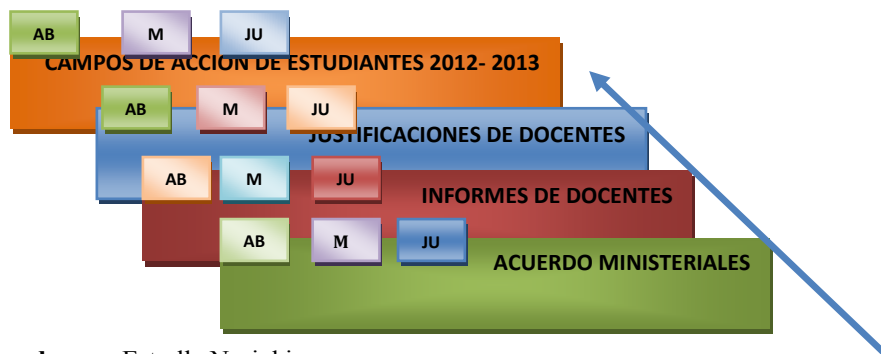
5.6.4 Método Cronológico

Mediante este sistema podemos clasificar los documentos en función de la fecha (emisión, expedición) y así sucesivamente, ubicando estos en orden cronológico. Este puede ser el caso de documentos emitidos por el distrito educativo de acuerdo que el ministerio de educación emita al distrito y este a su vez a la unidad educativa, también se archiva documentos de estudiantes y promociones por año por la cual obliga a conocer la fecha y año del documento para su localización.

Ejemplo 1.-Dentro de la carpeta del distrito educativo se van archivando de acuerdo al orden como van ingresando.

Archivo por mes, carpetas por asunto y orden cronológico abril- mayo – junio-julio se les distingue con separadores a colores.

GRAFICO N° 14 ARCHIVO EN ORDEN CRONOLÓGICO



Elaborado por: Estrella Nurinkias

Ejemplo 2.- Documentos por año lectivo de estudiantes, se van archivando los documentos de las promociones.

Archivo por año lectivo:

GRAFICO N° 15 ARCHIVO EN ORDEN CRONOLÓGICO POR PROMOCIONES



Elaborado por: Estrella Nurinkias

5.6.5 Método geográfico

Mediante este sistema podemos clasificar de acuerdo a la localización geográfica, en este caso las extensiones de la unidad educativa, por ende las carpetas que se encuentran en la matriz deberán ir de acuerdo a:

- Arajuno, Canelos, Chico Copataza, Fátima, Juan Montalvo, Madre Tierra, Matriz, Porvenir, Proyecto Encuentro, Simón Bolívar, Shell, Tarqui, Veracruz.

También implementamos la correspondencia para el registro diario de documentos entrantes para llevar un buen registro en digital y físico de acuerdo al siguiente modelo:

GRAFICO N° 16 REGISTRO DE INGRESO Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA A PROPONER



UNIDAD EDUCATIVA EXPERIMENTAL A DISTANCIA

"Mons. ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS

Barrio Cumandá Avda. González Suárez - Telf. 032883-713

UNIDAD EJECUTORA 5263

PUYO - PASTAZA



REGISTRO DE DOCUMENTO

N.	FECHA DE INGRESO	N. HOJAS	N. OFICIO / MEMORANDO	REMITENTE / INSTITUCIÓN	DETALLE	DESTINO	FECHA DE SUMILLA	RECIBE	OBSERVACIÓN

Elaborado por: Estrella Nurinkias

5.6.6 Indicadores de mejora en el servicio de atención al cliente.

Indicadores de mejora en el servicio de atención al cliente.

Introducción:

Diariamente, cuando alcanzamos los resultados y objetivos propuestos nos sentimos satisfechos con la labor efectuada. Sin embargo, cuando vemos hacia atrás y evaluamos

como lo hemos logrado, surgen dudas acerca de si los recursos fueron optimizados, los costos han sido acordes con lo esperado y se han atendido a los requerimientos de los clientes.

Es decir que actualmente, cualquier empresa e institución debe salvaguardar un estricto control sobre sus resultados; para ello, dispondrá de indicadores de gestión para realizar los análisis de desempeño.

Por ello, la medición se convierte en un factor estratégico para la organización con la medición podemos definir como información numérica que cuantifica el desempeño de los procesos, productos y servicios. La medición en las organizaciones resulta valiosa al permitir:

- Definir objetivos y prioridades.
- Planificar con mayor certeza y seguridad.
- Asignar recursos en relación a los niveles exigidos y a las circunstancias del momento.
- Analizar los hechos.
- Explicar el comportamiento de elementos como: la calidad, la productividad, la formación, etc...
- Ayudar a la competitividad.

Las implicaciones de la medición en la mejora de los procesos, se relacionan con la posibilidad de adelantarse a las posibles incidencias, identificando mejor oportunidades de mejora y áreas problemáticas, y facilitando la comprensión de los bajos rendimientos.

Por tanto, la medición para la toma de decisiones no es solamente acumular datos, debe contar con un marco teórico que permita concatenar, caracterizar, clasificar, establecer relaciones, estudiar frecuencias e interpretar los datos, a su vez la medición en los procesos productivos es fácil y sencilla, pero en los procesos de servicios resulta complicada y difícil, puesto que sus resultados son intangibles.

Para medir el desempeño de una institución, se debe disponer de indicadores que permitan interpretar las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas, por lo tanto es importante clarificar y precisar las condiciones necesarias para desarrollar aquellos realmente útiles para la mejora de las organizaciones.

Los indicadores se pueden definir:

Como una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso, que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas, también es la conexión de dos medidas relacionadas entre sí, que muestran la proporción de una con la otra.

La importancia de los indicadores se puede asociar a los factores siguientes:

- Permiten medir cambios en una condición o situación a través del tiempo.
- Facilitan el análisis de los resultados de iniciativas o acciones.
- Realizan el seguimiento y la evaluación de los resultados de los objetivos y metas propuestos.

Se pueden señalar dos funciones básicas de los indicadores:

- **Descriptiva:** Aporta información sobre el estado real de una actuación o programa.
- **Valorativa:** Añade a la información anterior un juicio de valor lo más objetivo posible, sobre si el desempeño en dicho programa está siendo o no el adecuado.

Condiciones de los indicadores

Los indicadores al igual que las mediciones deben reunir una serie de atributos que faciliten su control y gestión. Por tanto deben ser:

Relevantes para la gestión: Aportar la información imprescindible para informar, controlar, evaluar y tomar decisiones. Por ejemplo, el número de accidentes laborales en relación al número de horas de formación preventiva realizada.

Sin ambigüedades: Para permitir su revisión mediante auditorías internas y externas que evalúen su fiabilidad.

Inequívocos: No pueden dar lugar a interpretaciones contrapuestas.

Pertinentes: Adecuarse a lo que se quiere medir. El concepto expresado es claro y se mantiene en el tiempo; además se debe disponer de la información en el momento adecuado para tomar decisiones.

Objetivos: Evitar condicionamientos por factores internos y externos.

Sensibles: Ser eficaces para identificar pequeñas variaciones.

Precisos: Tener un margen de error aceptable.

Accesibles: Obtenerse con un coste aceptable (su coste de obtención será superado por los beneficios aportados por la información extraída), y ser fácil de calcular e interpretar.

Tipologías de indicadores

La elaboración de indicadores y su respectiva clasificación, permiten gran flexibilidad en relación a lo controlado o evaluado. Por ejemplo: La forma como se están utilizando los recursos, el nivel de cumplimiento de los objetivos, los cambios asociados a una acción formativa, etc.

Indicadores de eficiencia y eficacia.

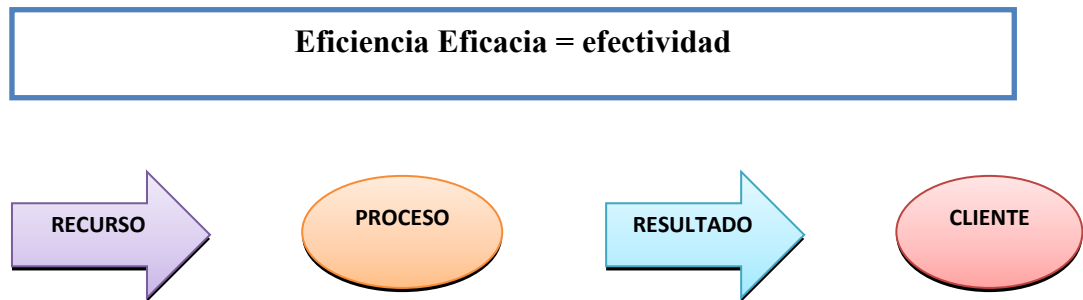
EFICACIA: Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

EFICIENCIA: Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

EFFECTIVIDAD: Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

Se entiende por efectividad el logro de los resultados propuestos en forma oportuna. Es el óptimo empleo y uso racional de los recursos disponibles (materiales, dinero, personas), en la consecución de los resultados esperados. Es la conjunción de eficacia y eficiencia. Se le define como la óptima relación existente entre los productos, servicios o resultados alcanzados y el uso que se hace de los recursos.

En la combinación y equilibrio de estos tres conceptos, radica en buena parte el éxito de la persona en el desarrollo de su cargo, éxito que se mide en el logro de los resultados con efectividad, es decir con calidad en el objetivo, con un manejo ordenado y sin desperdicios de los recursos, atendiendo los requerimientos de los clientes y alcanzando el resultado esperado.



EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar recursos racionalmente (materiales, medio logístico, tiempo, dinero) - Horario de atención flexible - Evaluación y seguimiento de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer las expectativas de los clientes - Calidad de servicio - Confiabilidad de información 	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr la satisfacción del cliente - Cumplimiento de las objetivos institucionales

Elaborado por: Estrella Nurinkias

Formula a aplicarse

EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
RA / RE	$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$	$\frac{\text{Puntaje eficiencia} + \text{Puntaje eficacia}}{2}$
		Máximo puntaje
		La efectividad se expresa en porcentaje(%)

Donde R=Resultado, E=Esperado, C=Costo, A=Alcanzado, T=Tiempo

Ejemplificación:

Teniendo en consideración que la remuneración del talento humano es de 675,00 del departamento de secretaria (la jornada laboral es de 8 h00, el caso de haber una re categorización habría un alza de remuneración)

N°	ACTIVIDAD	TIEMPO – RESULTADO- ALCAZADO	TIEMPO REAL - ESPERADO	COSTO ALCANZADO	COSTO ESPERADO
1	Entrega documentos	15	5	28.10	2.81
2	Tiempo de espera del cliente	15	5	28.10	2.81
	Tiempo total	30	10	56.2	5.62

Se entiende que 675 dividido para 30 días, el valor diario es de 22.50 dólares que percibe el talento humano de secretaria, esto a su vez dividido para las 8 horas da un resultado de 2.81 por hora, considerando que labora 10 horas su remuneración por hora sería debería ser un valor de 28.10, en tal razón compensaría jornada laboral y remuneración.

EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
$\frac{RA}{RE}$	$\frac{(RA/CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$	$\frac{\text{Puntaje eficiencia} + \text{Puntaje eficacia}}{2}$ <p>Max. Punt</p>
1.- $\frac{15}{5} = 3$	$\frac{(15/28.10 * 15)}{(5 / 2.81 * 5)} = 0.9$	$\frac{0.9 + 3}{2} = 0.65$
2.- $\frac{15}{5} = 3$	$\frac{(15/28.10 * 15)}{(5 / 2.81 * 5)} = 0.9$	$\frac{0.9 + 3}{2} = 0.65$

En la cual consideramos, que existirá una efectividad en el desenvolvimiento de las actividades y así mejorar el servicio de atención al cliente en el establecimiento.

RANGOS	PUNTOS	RANGOS	PUNTOS
0 –20%	0	Muyeficient $e > 1$	5
21 –40%	1		
41 –60%	2	Eficiente = 1	3
61 –80%	3		
81 –90%	4	Ineficiente < 1	1

Podemos observar que debemos mejorar la atención al cliente en la Unidad Educativa por ende es factible la investigación.

CONCLUSIONES

A través de la elaboración de la presente investigación podemos concluir que:

- Dentro del proceso se establece que la organización y archivo de documentación para mejorar la atención al cliente en la Unidad Educativa, es sumamente viable donde mejorará la atención al cliente con la organización y archivo de documentos en beneficio de los mismos.
- Se evidencio la falta de apoyo de talento humano por la cual repercute el fácil desenvolvimiento y la entrega oportuna de los documentos solicitados, a su vez repercute el estado emocional y de salud de las personas responsables de esta área.
- El departamento de secretaria una vez vistos los requerimientos y aplicados las técnicas y métodos mejorara la atención al cliente.

RECOMENDACIONES

- Realizar las coordinaciones necesarias para la implementación de la propuesta vista traerá grandes beneficios a la institución lo que sin lugar a duda mejorara en la atención al cliente, así como también que el personal que labora en esta área deberá constantemente capacitarse.
- Sugerir la Implementación de la organización y archivo con los métodos y técnicas de documentación a las demás instituciones educativas existentes en esta zona lo que constituirá un gran aporte a desarrollo económico de nuestro país.
- Sugerir al Consejo Directivo la ampliación y readecuación del espacio físico del Departamento de Secretaria vista este departamento cuenta con considerable documentación de archivo lo cual constituye un patrimonio de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Fernández Gil, P. (1999). *Manual de Organización de Archivos de Gestión en las Oficinas Municipales*. Madrid: Adhara.

Arévalo Jordán, V. H. (2003). *Diccionario de términos archivísticos*. Córdoba: Ediciones del Sur.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* (3ª ed). México: McGraw- Hill.

Cruz Mundet, J. (2011). *Administración de documentos y archivo*. Madrid: creative commons.

Cruz Mundet, J. R. (1994). *Manual de Archivística*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Peis, E y Ruiz-Rodriguez, A. A (2010). *El archivo como sistema de información*. Recuperado el 02 de 06 de 2015, de Universidad de Granada, Facultad de biblioteconia documental: www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.do

Heredia Herrera, A. (1991). *Archivística General teoría y práctica*. Sevilla : Diputación Provincial de Sevilla.

Levin, R & Rubin, D (1996). *estadística para administradores* (6ª ed). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.

Ruiz, F. F. (2001). *(Ruiz, Archivística, Archivo y Documento*. Murcia: Facultad de Ciencias de la Documentación.

INTERNET

Fernández, M. (2010). *El Archivo en la historia*.
http://www.islabahia.com/arenaycal/2009/164_octubre/miguel_angel_164.asp

Galan Sempere, E. M. (2012). *Origen de los archivos*. Obtenido de Alquiblaweb:
<http://www.alquiblaweb.com/2012/06/11/origen-de-los-archivos>

Gonzalez Lemus, F. (s/f). *Archivo cronológico*. Recuperado de:
<https://cplfernando.wordpress.com/archivo/archivo-cronológico>

- Llanos, M. (2011). *Etapas del archivo*. Obtenido de Archivo : <http://lorenacalero.blogspot.com/2011/03/etapas-del-archivo.html>
- Manzano, M. (11 de 03 de 2010). *los valores de los documentos*. Obtenido de Sobre archivística: <http://manolili123.blogspot.com/2010/02/tema-8-los-valores-de-los-documentos.html>
- Martinez Vega, M. (01 de 2008). *Metodos basicos para archivar y mantener los documentos*. Recuperado el 11 de 06 de 2015, de slideshare.net: <http://es.slideshare.net/marisolmartinezvega/metodos-basicos-para-archivar-y-mantenr-los-documentos>
- Pascua, C. P. (2006). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa* (1ra ed.).
- Quijano, V. (s.f.). *que es calidad en el servicio*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos28/que-es-calidad-servicio/que-es-calidad-servicio>
- Secretaria nacional de la Administracion Publica. (2014). *Gestion Pública*. Obtenido de: <http://www.administracionpublica.gob.ec/sgdq-sistema-de-gestion-documental-quipux/quipux-3/>
- SI-FORMA-NET. (29 de 11 de 2011). *Sistema de clasificación de archivo*. Recuperado de Centro de Formación para el Trabajo (SIFORMA): <http://www.si-forma.net/cursos/sistema-de-clasificacion-de-archivo>
- Urbina, G. (1995). *Evaluacion de proyectos* (3ª ed.). Mexico: McGraw - Hill
- Valiente, J. (13 de 01 de 2010). *Conservacion de documentos*. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero>

ANEXOS

ANEXO N°1. DISEÑO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL SR. DR. NÉSTOR ARCOS, RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA EXPERIMENTAL COMPENSATORIA MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS DE LA CIUDAD DEL PUYO

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Descubrir si la máxima

autoridad conoce del manejo del sistema de archivos que se lleva en la actualidad dentro de la unidad Educativa Experimental Compensatoria Monseñor Alberto Zambrano Palacios, Puyo.

ENTREVISTA: REALIZADA AL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA DR. NÉSTOR ARCOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA EXPERIMENTAL COMPENSATORIA MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS DE LA CIUDAD DEL PUYO.

1. ¿Desde su punto de vista considera usted viable realizar una ampliación del departamento de secretaria para el almacenamiento de documentos de la Educativa Experimental Compensatoria A Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios?
2. ¿Considera usted necesario la contratación de otro recurso humano para el apoyo del departamento de secretaría?
3. ¿Cree usted que es ágil y oportuno el servicio de atención al cliente que se brinda a diario en la institución?
4. ¿Cree usted con la organización y archivo de documentación sirva para mejorar el servicio de atención al cliente?
5. ¿Considera usted que el único recurso humano del departamento de secretaria se encuentra capacitado para la atención al cliente interno como externo?

ANEXO N°2. DISEÑO DE LA ENCUESTA A SER APLICADA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo de la encuesta: Determinar el grado de aceptación de la organización y archivo de documentación para mejorar la atención al cliente de la Unidad Educativa Experimental Compensatoria A Distancia Monseñor Alberto Zambrano Palacios, de la ciudad de Puyo.

MARQUE CON UNA X EN EL ESPACIO DE SU INTERÉS.

1. ¿Considera usted, la atención oportuna y ágil del departamento de secretaria de la Institución Educativa?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| e) Muy bueno | <input type="checkbox"/> |
| f) Bueno | <input type="checkbox"/> |
| g) Regular | <input type="checkbox"/> |
| h) Malo | <input type="checkbox"/> |

2. El tiempo en que usted fue atendido para la petición de un trámite fue:

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| e) 0 a 5 minutos | <input type="checkbox"/> |
| f) 5 a 10 minutos | <input type="checkbox"/> |
| g) 10 a 15 minutos | <input type="checkbox"/> |
| h) 15 a más | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Considera usted que el departamento de secretaria necesita incorporar más personal para la atención de la misma?

- | | |
|-------|--------------------------|
| c) Si | <input type="checkbox"/> |
| d) No | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Considera usted que el recurso humano con el que cuenta en el departamento de secretaria maneja adecuadamente los documentos y los archivos?

- c) Si
- d) No

5. El documento que usted recibió al momento de su petición, cumplió sus expectativas requeridas.

- c) Si
- d) No

6. ¿Considera usted que con la organización y archivo de documentación se corregirían los desaciertos en el servicio de atención del departamento de secretaria?

- c) Si
- d) No
